



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2024



# SUMÁRIO

<b>Sumário Executivo</b>	<b>5</b>
<b>Glossário</b>	<b>6</b>
<b>Apresentação</b>	<b>9</b>
<b>1 Palavra da Ouvidora</b>	<b>10</b>
<b>2 Introdução</b>	<b>11</b>
2.1 A Ouvidoria da SUSEP	11
2.2 Legislação	12
2.3 Competências	13
<b>3 Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria</b>	<b>14</b>
3.1 Carta de Serviços ao Cidadão	14
3.2 Meios de Atendimento ao Público	15
3.3 Fluxo de Atendimento ao Público SUSEP	17
3.3.1 Fluxo de Atendimento ao Público na SUSEP, conforme a Lei nº 13.460 de 2017	18
3.3.2 Fluxo de Manifestação: Reclamação, Solicitação e Sugestão	19
3.3.3 Fluxo de Manifestação: Elogio	20
3.3.4 Fluxo de Manifestação: Comunicação	21
3.3.5 Fluxo de Manifestação: Denúncia	22
3.4 Serviço de Informações ao Cidadão - SIC	23



## SUMÁRIO

<b>3.5</b>	<b>Consulta Técnica</b>	<b>24</b>
<b>3.6</b>	<b>Manifestações de Ouvidoria</b>	<b>25</b>
<b>3.7</b>	<b>Central de Atendimento por Voz (0800) e pelo site (Chatbot)</b>	<b>26</b>
<b>3.8</b>	<b>Orientação ao Consumidor</b>	<b>27</b>
<b>3.9</b>	<b>Avaliação de Serviços</b>	<b>28</b>
<b>3.10</b>	<b>Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)</b>	<b>30</b>
<b>3.11</b>	<b>Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos</b>	<b>31</b>
<b>4</b>	<b>Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP</b>	<b>32</b>
<b>4.1</b>	<b>Demandas do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC</b>	<b>32</b>
4.1.1	Monitoramento do SIC	33
<b>4.2</b>	<b>Consultas Técnicas Recebidas</b>	<b>34</b>
<b>4.3</b>	<b>Manifestações de Ouvidoria Recebidas no Fala.Br</b>	<b>35</b>
4.3.1	Monitoramento das Manifestações de Ouvidoria Recebidas	36
4.3.2	Evolução das Demandas de Ouvidoria por Tipo de Manifestação	37
4.3.3	Evolução das Demandas de Ouvidoria em Relação à Esfera Federal	38
4.3.4	Análise Qualitativa das Demandas	39
4.3.5	Análise Qualitativa das Demandas por motivo	40
4.3.6	Outros Órgãos: Demandas recebidas e encaminhadas	41



## SUMÁRIO

4.3.7	Encaminhamento de Demandas	42
<b>4.4</b>	<b>Demandas da Central de Atendimento por voz (0800) e pelo site (Chatbot)</b>	<b>43</b>
4.4.1	A Central de Atendimento por voz (0800)	44
<b>4.5</b>	<b>Demandas de Orientação ao Consumidor</b>	<b>45</b>
<b>4.6</b>	<b>Análise da Evolução dos atendimentos e dos rankings de demandas por assunto</b>	<b>46</b>
<b>5</b>	<b>Plano de Integridade</b>	<b>47</b>
5.1	Programa de Integridade da SUSEP - PROGRIDE	47
<b>6</b>	<b>Ações Exitosas, Falhas e Oportunidades Identificadas</b>	<b>48</b>
6.1	Análise de Pontos Fracos, Fortes, Ameaças e Oportunidades	49
6.2	Maturidade da Ouvidoria da SUSEP	50
6.3	Participação em Seminários e Eventos	51
6.4	Treinamentos	54
<b>7</b>	<b>Equipe Integrante da Ouvidoria</b>	<b>58</b>
7.1	Força de Trabalho	59
<b>8</b>	<b>Considerações Finais</b>	<b>60</b>



# SUMÁRIO EXECUTIVO

## Prazos

A Ouvidoria atendeu aos prazos estabelecidos pelos Órgãos de Controle, registrando no Fala.BR o tempo médio de atendimento de 2,31 dias para o SIC e 1,42 dias para as demandas típicas de Ouvidoria.

## Estatística

A Ouvidoria atendeu 934 Pedidos de Acesso à Informação e 2.537 manifestações típicas de Ouvidoria pelo Fala.BR. Além disso, atendeu a 125 Consultas Técnicas pelo SEI, 6.468 Orientações ao Consumidor por e-mail, 7.169 atendimentos pelo site (chatbot) e 44.148 ligações pela Central de Atendimento (0800)

## Oportunidades

Muitas oportunidades de sermos mais assertivos na resolução de demandas, internas e externas, foram logradas através de ações de treinamento e capacitação, tanto internamente para a nossa equipe, quanto da equipe da ouvidoria para público externo

## Encaminhamentos

A Ouvidoria recebeu 129 manifestações de órgãos externos e encaminhou 161 manifestações que não cabiam respostas à autarquia.

## Ações exitosas

- Publicação da IN OUVID 01/2024,
- Estudo e Recomendação de Ouvidoria acerca de reclamações de consumidores de empresas do Sandbox;
- Subsídio de dados para Áreas Técnicas e Procuradoria sobre Mercado não supervisionado;
- Subsídio às Áreas Técnicas sobre informações relacionadas à tragédia ocorrida em abril de 2024 no RS.

## Treinamentos

A Ouvidoria promoveu para sua equipe diversos treinamentos durante o período de 2024, sendo realizado um total de 1.896 horas de capacitação, incluindo aquelas estabelecidas pelo Programa de Integridade da Susep - PROGRIDE





## GLOSSÁRIO

**AGU**

Advocacia-Geral da União

**ANAC**

Agência Nacional de Aviação Civil

**ANATEL**

Agência Nacional de Telecomunicações

**ANEEL**

Agência Nacional de Energia Elétrica

**ANS**

Agência Nacional de Saúde Suplementar

**ANVISA**

Agência Nacional de Vigilância Sanitária

**ASCOM**

Assessoria de Comunicação da Susep

**AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LAI**

Autoridade designada pelo dirigente máximo de cada órgão ou entidade pública federal direta e indireta, e a ele subordinada, para exercer as atribuições previstas no art. 40 da Lei de Acesso à Informação.

**BACEN**

Banco Central do Brasil

**CBPF**

Centro Brasileiro de Pesquisas Físicas

**CEF**

Caixa Econômica Federal

**CGRC**

Comitê de Governança, Riscos e Controle

**CGU**

Controladoria-Geral da União

**CEVAT**

Coordenação de Centralizadora - Indenização DPVAT

**COGER**

Corregedoria da Susep

**CVM**

Comissão de Valores Mobiliários

**DEATI**

Departamento de Administração e Tecnologia da Informação

**DIORE**

Diretoria de Organização de Mercado e Regulação de Conduta

**DIRPE**

Diretoria de Regulação Prudencial e Estudos Econômicos

**DISUC**

Diretoria de Infraestrutura de Mercado e Supervisão de Conduta

**DISUP**

Diretoria de Supervisão Prudencial e de Resseguros



## GLOSSÁRIO

### **DPVAT**

Danos Pessoais por Veículos Automotores Terrestres

### **ENAP**

Escola Nacional de Administração Pública

### **GABIN**

Gabinete da Susep

### **INSS**

Instituto Nacional do Seguro Social

### **INTEGRIDADE**

Componente fundamental da boa governança que busca direcionar condutas, valores, princípios e normas na construção de ambientes cada vez mais transparentes, éticos e íntegros, objetivando sustentar e priorizar o interesse público sobre os interesses privados no setor público.

### **MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA**

Expressão dos anseios, angústias, dúvidas, opiniões, satisfação ou insatisfação com um atendimento ou serviço público recebido pelo cidadão. Pode estar relacionada à prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

### **MDS**

Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome

### **MF**

Ministério da Fazenda

### **MGI**

Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

### **MJSP**

Ministério da Justiça e Segurança Pública

### **MPS**

Ministério da Previdência Social

### **MS**

Ministério da Saúde

### **MT**

Ministério dos Transportes

### **MTE**

Ministério do Trabalho e Emprego

### **PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

Solicitação de acesso a informações produzidas ou mantidas pelos órgãos e entidades públicas, de interesse particular ou coletivo. Há informações que podem ser disponibilizadas sem nenhuma restrição e outras que devem ser protegidas por seu caráter restritivo, conforme legislação pertinente.

### **PLANO DE DADOS ABERTOS**

Instrumento que operacionaliza a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal. Apresenta o planejamento das ações que visam a abertura e sustentação de dados abertos nas organizações públicas.

## GLOSSÁRIO

### **PF**

Polícia Federal

### **PLATAFORMA INTEGRADA DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO DO PODER EXECUTIVO FEDERAL**

Sistema desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) que permite a qualquer cidadão(ã) encaminhar manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação em um único ambiente.

### **PREVIC**

Superintendência Nacional de Previdência Complementar

### **PR**

Presidência da República

### **PROGRIDE**

Programa de Integridade da SUSEP

### **RENOUV**

Rede Nacional de Ouvidorias

### **SEI**

Serviço Eletrônico de Informação

### **SERPRO**

Serviço Federal de Processamento de Dados

### **SIC**

Serviço de Informação ao Cidadão

### **SRO**

Sistema de Registro de Operações que visa a captação de dados granulares das operações do mercado supervisionado

### **SPVAT**

Seguro Obrigatório para Proteção de Vítimas de Acidentes de Trânsito

### **TRANSPARÊNCIA ATIVA**

Informações de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodiadas por órgãos e entidades, disponibilizadas pelos órgãos e entidades, independentemente de solicitação, utilizando principalmente a internet. Os conteúdos facilitam o acesso dos cidadãos às decisões e iniciativas governamentais e evitam o acúmulo de pedidos de acesso sobre temas semelhantes.

### **TRANSPARÊNCIA PASSIVA**

Oferta de informação que depende de uma solicitação do cidadão cujo teor verse sobre conteúdos produzidos ou mantidos pelos órgãos e entidades públicas, de interesse particular ou coletivo.

### **UFCCG**

Universidade Federal de Campina Grande





# Apresentação

---

Este relatório apresenta dados e informações acerca da atuação da equipe de ouvidoria da Susep, especialmente no ano de 2024, tendo em vista que os quadros podem ser comparativos para verificação numa maior linha de tempo.

Os dados são monitorados desde 2021, quando da criação da unidade de ouvidoria da autarquia e visam prestar contas à Administração Pública Federal, através do atualmente previsto na Portaria Normativa CGU 116, de 18 de março de 2024, bem como se faz um meio de transparência, para o público interno e externo, aumentando as possibilidades de participação social e de resguardo da memória desta unidade de ouvidoria, ficando publicado em Transparência Ativa

---



# 1. Palavra da Ouvidora



“

O ano de 2024, ao mesmo tempo em que foi um ano difícil com relação ao corte de orçamento (que paralisou as atividades presenciais de ouvidoria ativa nos escritórios da Susep – Brasília, São Paulo e agora Porto Alegre – tanto quanto as presenças nos eventos propostos pela RENOUV), foi um ano de sucesso perante os desafios internos na Susep (DPVAT/SPVAT, SRO, etc). Crescemos (em número de pessoas, em quantidade de demandas e em diversidade nas atividades internas). Superamos os ‘ganhos’ de 2023 nos quesitos confiança da equipe, interação, parceria e, principalmente, aos olhos da nossa Susep, que a cada dia mais sabe que pode contar com a heterogênea equipe da Ouvid nas atividades de apoio (operacional e de dados) às áreas técnicas e de gestão.

Ganhamos uma cadeira no CGRC, o que mostra exatamente a maturidade da nossa unidade que é tão jovem perante a grandiosa autarquia e equipe que apoiamos.

Foi um ano robusto em seus números, robusto nas entregas e também na força de trabalho e na satisfação dos nossos colaboradores.

Que venha 2025 com seus desafios. Estamos prontos para, com a nossa força e boa fé, com a nossa vontade de crescer e fazer parte, crescer ainda mais e estabelecer a nossa marca nessa jornada.

”

**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.

Desde a sua criação, e cada dia mais, a unidade de ouvidoria tem acumulado atividades diversas, interligadas pela sua função social e informativa, seja para público interno ou externo, para o mercado consumidor ou mercado supervisionado.

A Ouvidoria da Susep, além dos atendimentos típicos da unidade, atua também 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 e as consultas técnicas, bem como nas diversas ações de atendimento e, ainda, na avaliação dos serviços prestados à sociedade.

Este relatório tem por objetivo apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da SUSEP, especialmente no ano de 2024, 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 116**, de 18 de março de 2024 estabelece 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 no art. 22 da Resolução CNSP nº 468, de 25 de abril de 2024, 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; e

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.

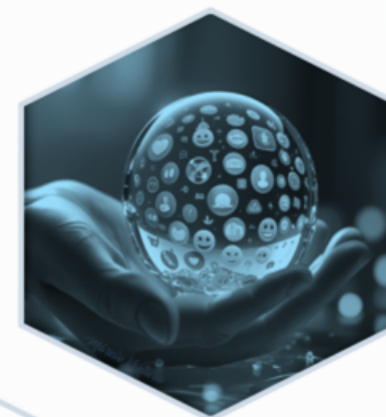
A Carta de Serviços ao Usuário da SUSEP contempla todos os serviços prestados pela autarquia, estando disponível ao público em seu sítio na internet, em atendimento às disposições contidas no artigo 7º da Lei nº 13.460, de 2017, que determina que os órgãos e as entidades por ela abrangidos façam a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, sendo a Ouvidoria, por força regimental – Resolução CNSP nº 468, de 2024, a responsável na SUSEP por coordenar a 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

serviços 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)

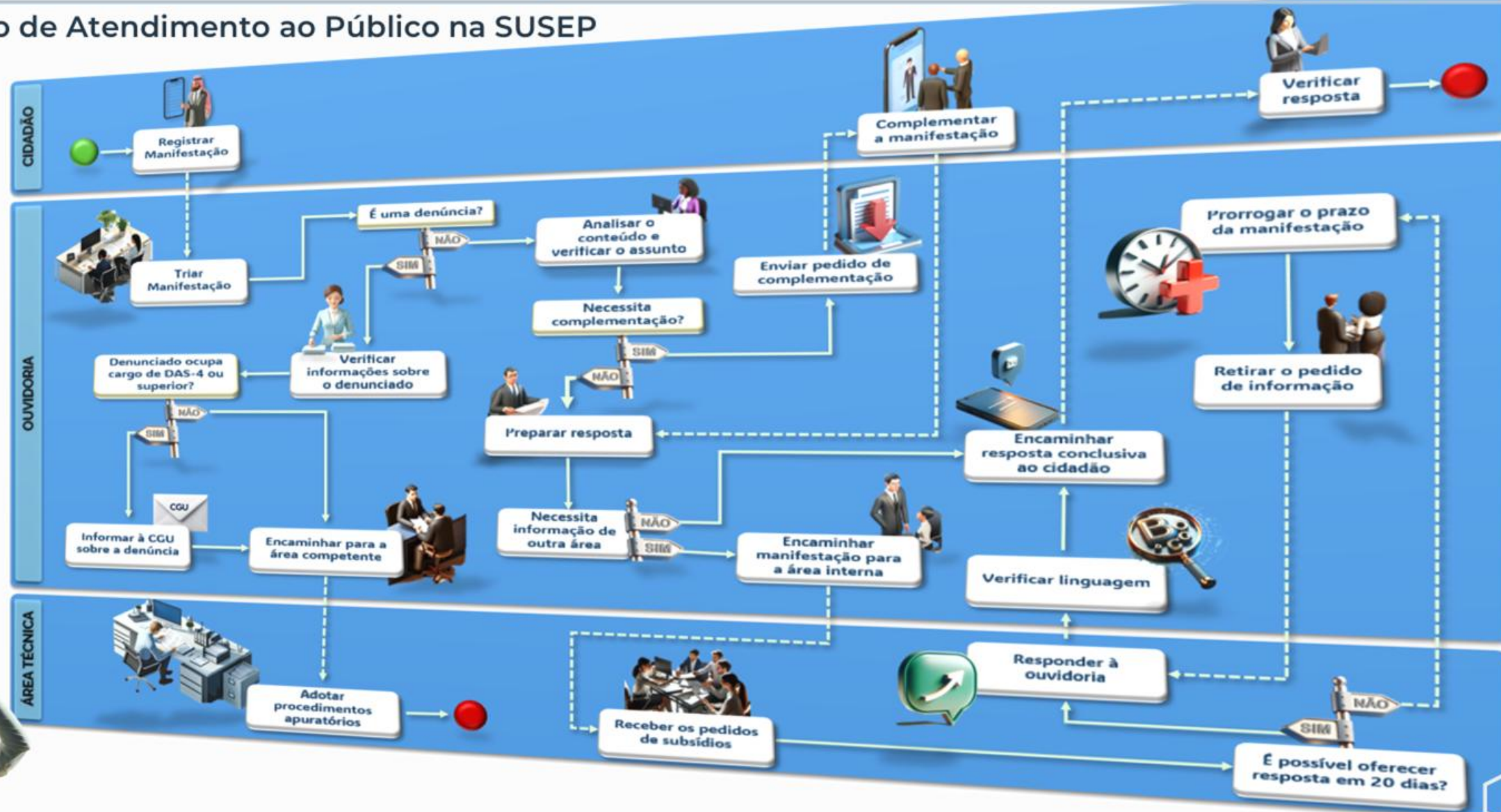
Os serviços de atendimento aos cidadãos são prestados pelo meio indicado para a demanda, disponível para órgãos e entidades da Administração Federal - que funciona como canal para recebimento de todas as manifestações relacionadas aos serviços prestados pela SUSEP.





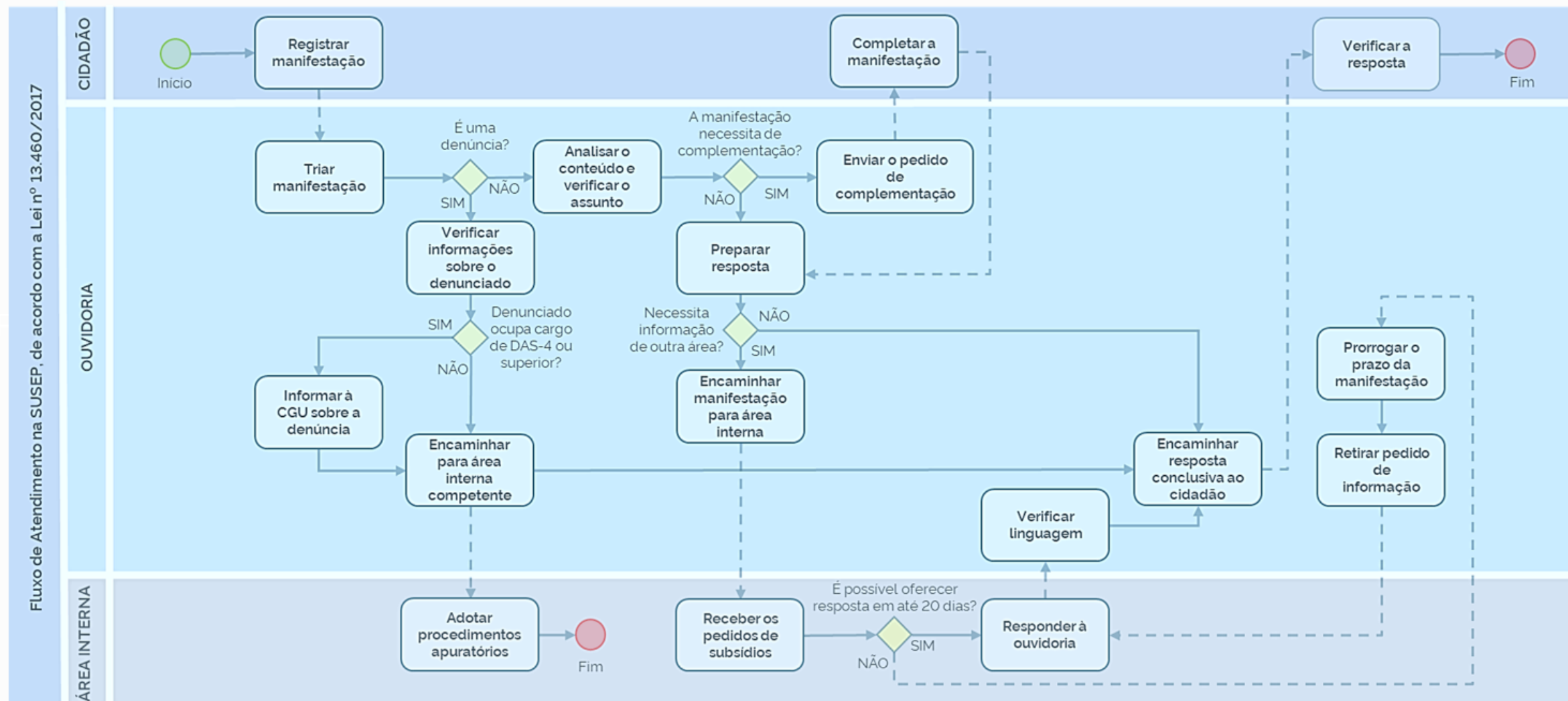
### 3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

#### 3.3 Fluxo de Atendimento ao Público na SUSEP



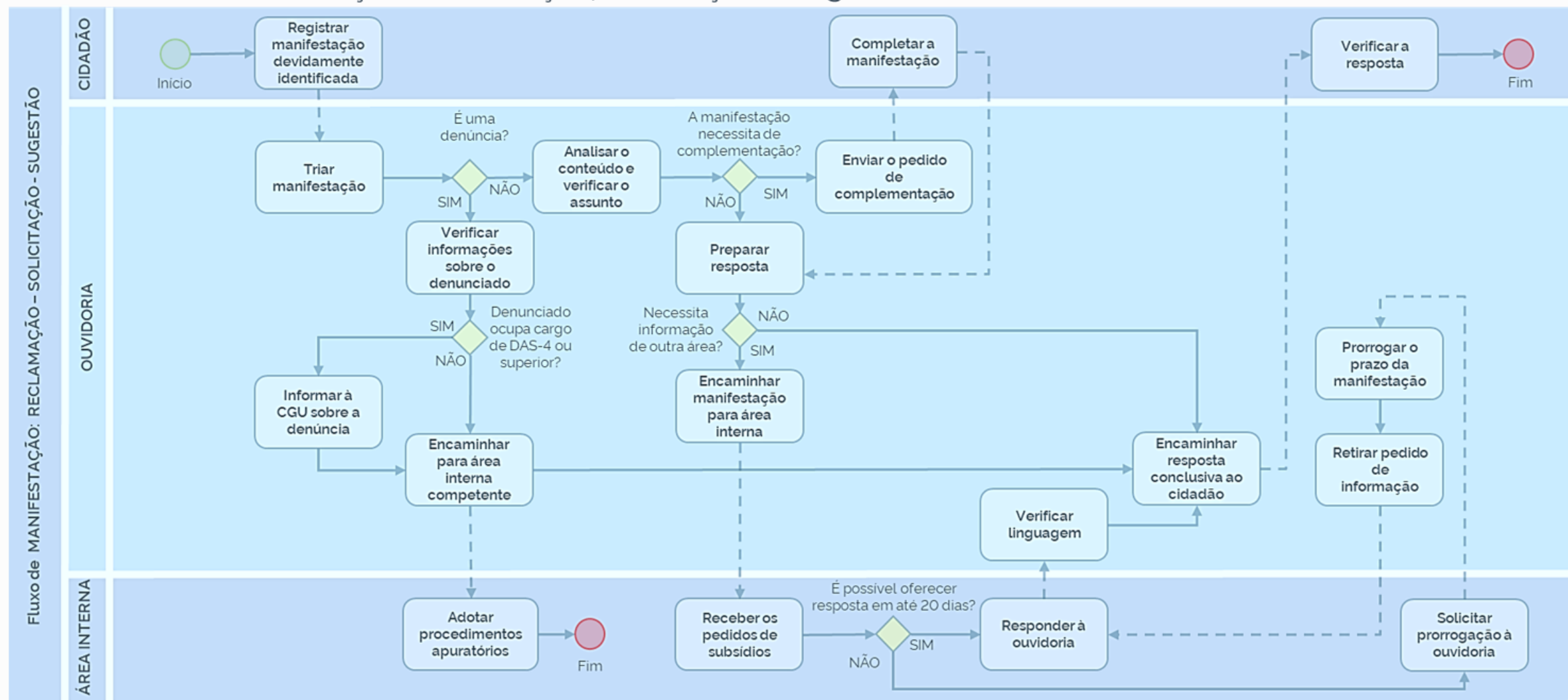
### 3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

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



### 3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

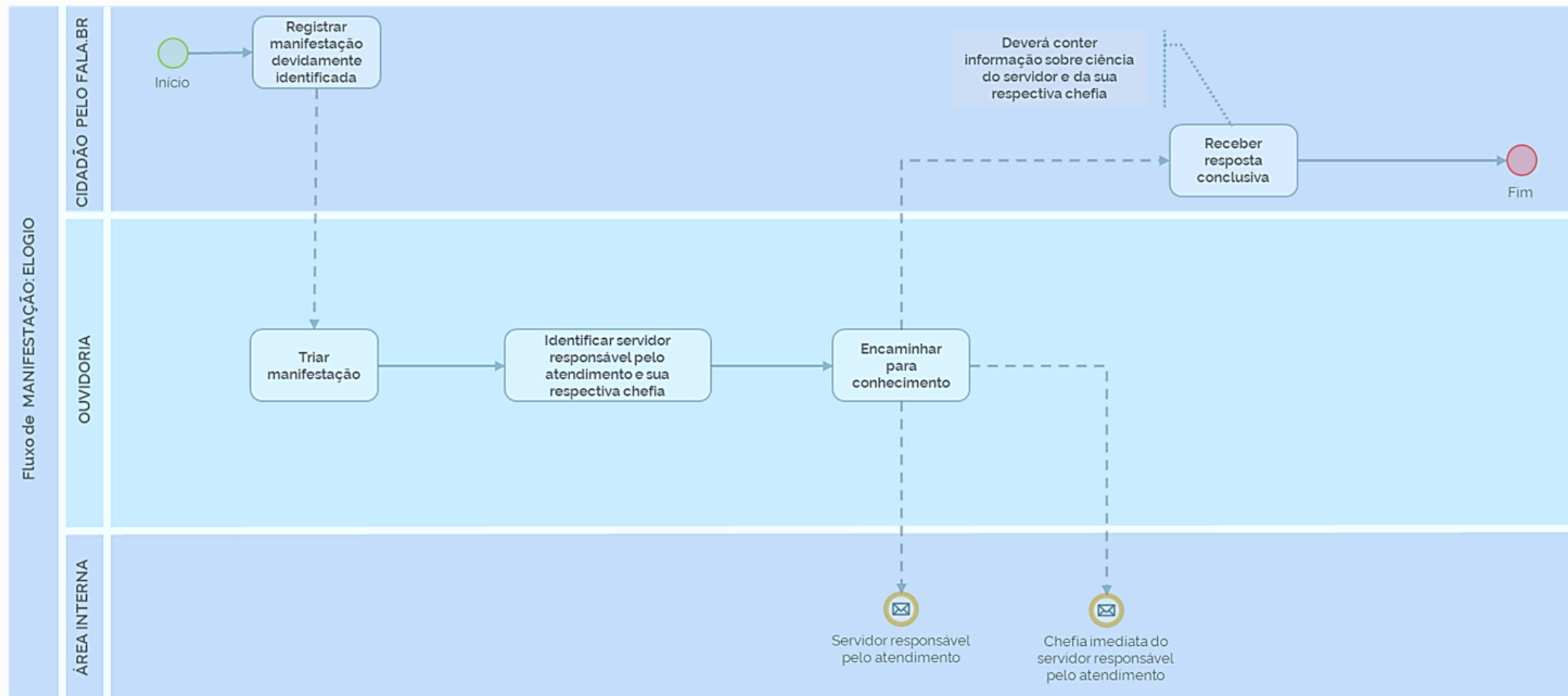
#### 3.3.2 Fluxo de Manifestação: Reclamação, Solicitação e Sugestão





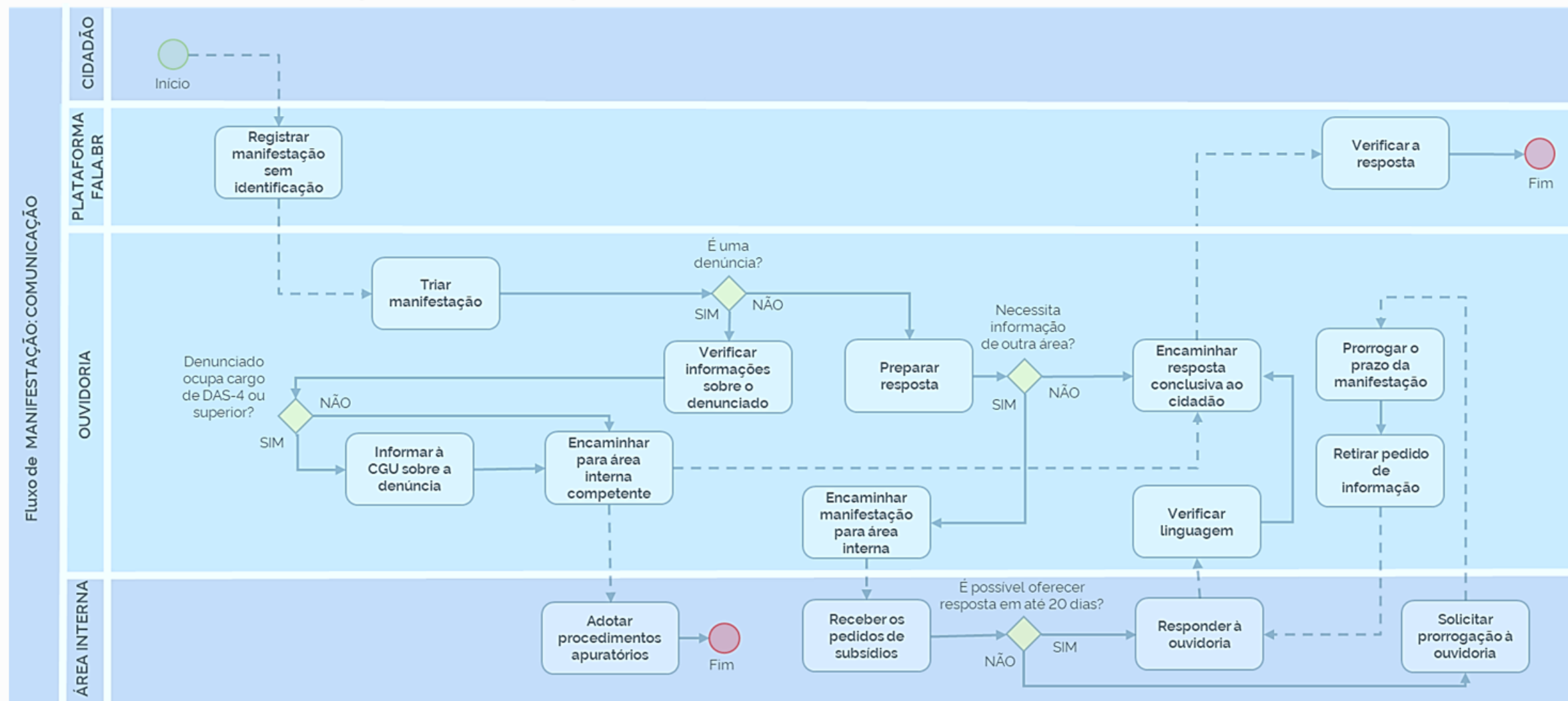
### 3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

#### 3.3.3 Fluxo de Manifestação: Elogio



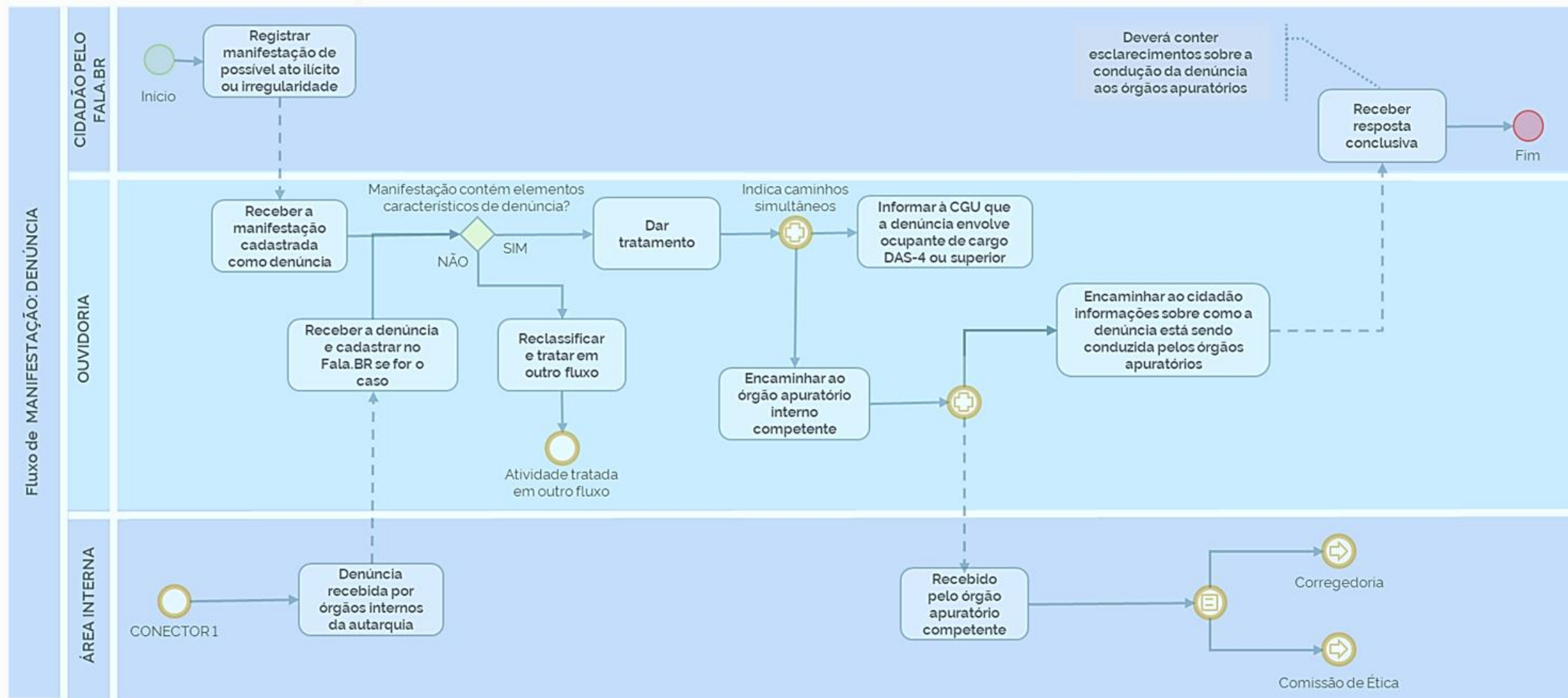
### 3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

#### 3.3.4 Fluxo de Manifestação: Comunicação



### 3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

#### 3.3.5 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 e 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 Lei de Acesso à Informação – LAI no Poder Executivo Federal deverão ser registradas no Fala.BR



##### NÃO SÃO PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Desabafos, reclamações, elogios (deve ser feito para a Ouvidoria do órgão), consultas sobre aplicação de legislação (deve 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 Técnica

A consulta técnica na Susep é um serviço administrado pela equipe da Ouvidoria, que processa todos os fluxos entre o demandante e as áreas técnicas.

As demandas, processadas desde a sua origem (cidadão/empresa/órgão público) pelo SEI conforme prevê a Resolução Susep 003/2021, têm o intuito de obtenção de parecer técnico acerca de dispositivos de legislação e normas que regem os mercados supervisionados pela Superintendência.

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)

Atualmente a Central de Atendimento ao Público da Susep funciona com sete postos de atendimento e o cargo de supervisão que possibilita o olhar apurado sobre as fragilidades e as necessidades do ambiente, indicando treinamento e capacitações sempre que necessário. O canal de atendimento direto com o público externo viabiliza as necessidades dos consumidores para dentro da Susep nas suas diversas áreas e também que as informações das nossas áreas técnicas cheguem de forma mais clara e rápida ao público externo, principalmente aos consumidores dos mercados supervisionados.





### 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 Avaliação de Serviços

O Decreto nº 8.936 de 19 de dezembro de 2016 instituiu a Plataforma de Cidadania Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. A Plataforma de Avaliação de Serviços é parte de um programa de cidadania digital e tem por objetivo:

- **Assegurar a participação dos usuários na avaliação de serviços; e**
- **Fornecer subsídios para a melhoria dos serviços públicos.**

De forma complementar, o governo publicou a Portaria SGD/ME nº 548, de 24 de janeiro de 2022 que dispõe sobre a avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos e estabelece padrões de qualidade para serviços públicos digitais no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Os serviços digitais devem se integrar a ferramenta de avaliação para atingir um padrão mínimo de qualidade.

No âmbito da SUSEP, a Resolução CNSP Nº 468/2024 estabelece no artigo 22 que compete à OUVIDORA a analisar as avaliações obtidas através das pesquisas de Avaliação de Serviços:

Artigo 22 - À Ouvidoria compete:

(...) VI- processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas para avaliar os serviços prestados, principalmen-

te quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário da Susep. (...)

A primeira etapa do estudo consistiu no levantamento e avaliação dos serviços oferecidos à sociedade que estão disponibilizados no sítio eletrônico da SUSEP.

A segunda etapa do estudo consistiu na análise dos serviços disponibilizados no sítio eletrônico da SUSEP mediante o preenchimento do formulário de autodiagnóstico então disponibilizado na Plataforma do Governo Digital,

Em 24 de setembro de 2024, o Decreto 12.198 instituiu a Estratégia Federal de Governo Digital para o período de 2024 a 2027 e a Infraestrutura Nacional de Dados, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. O novo Decreto revogou os Decretos nº 10.996 de 14 de março de 2022 e nº 11.260 de 22 de novembro de 2022.

A Estratégia Federal de Governo Digital norteia a transformação do Governo federal por meio de tecnologias digitais que visem oferecer políticas públicas e serviço de melhor qualidade, mais simples e acessíveis ao cidadão. Para o alcance das metas e objetivos traçados, os órgãos do Governo Federal devem se adequar às exigências e aderir ao Plano de Transformação Digital (PTD).

### 3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

#### 3.9 Avaliação de Serviços

A SUSEP, considerando a Estratégia Federal do Governo Digital, aderiu ao plano de Plano de Transformação Digital (PTD) através da assinatura de termo de adesão junto ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI).

Na âmbito de suas competências regimentais da SUSEP, a OUVIDORIA é responsável pelo o Eixo 5 - Melhoria da Qualidade dos serviços públicos do Plano de Transformação Digital (PTD). Nesse sentido, o Eixo 5 - Melhoria da Qualidade dos serviços Públicos do Plano de Transformação Digital (PTD) estabeleceu as ações e os prazos de entrega das avaliações dos serviços oferecidos no sitio eletrônico da SUSEP. Para o ano de 2024, foram estabelecidas as seguintes ações:

- **Consulta de Entidades Licenciadas Susep - 10/2024**
- **Consulta de Apólices do Seguro Garantia - 12/2024**

A ouvidoria concluiu as ações estabelecidas no PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL para o ano de 2024.





### 3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

#### 3.10 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

## 3.11 Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos

CAPACITAÇÃO	INSTITUIÇÃO	HORAS	REALIZADAS
Gestao de Projetos	ENAP	10	30
OKR Aplicado a Transformacao Digital	ENAP	25	50
Inovando da Gestao de Projetos	ENAP	25	50
Habilidades de Resolucao de Problemas	ENAP	25	25
Educacao em Direitos Humanos	ENAP	30	30
Planejamento Governamental	ENAP	20	40
Gestão Orçamentária e Financeira	ENAP	20	20
Introdução ao Direito Constitucional	Senado	40	40
Lei de Acesso a Informação LAI-2024	Senado	12	48
Políticas Públicas e Governo Local	ENAP	40	80
A Historia da IA	ENAP	2	12
A Evolução das Buscas Online	ENAP	2	12
Inteligência Artificial Generativa,	ENAP	2	12
Ética em IA,	ENAP	2	12
Orcamento Publico	ENAP	40	40
Colaboração com o Microsoft 365	ENAP	5	20
Introducao a Gestao de Riscos	ENAP	40	80
SIAPE - Cadastro	ENAP	40	40
SIAPE - Folha	ENAP	40	40
Contratacoes Publicas Sustentaveis	ENAP	20	40
Plano Diretor de Logistica Sustentavel	ENAP	40	80
Introducao a Audiodescricao	ENAP	40	40
Básico de APEX	TCU	20	20
Gerenciar dados com o Microsoft 365	ENAP	4	16
Comunicação Não Violenta	ENAP	20	100

CAPACITAÇÃO	INSTITUIÇÃO	HORAS	REALIZADAS
Assédio Moral - O que saber e fazer	ENAP	12	60
Assédio Moral e Sexual no Trabalho	Senado	6	36
Gestao do Conhecimento - Teoria e Praticas	ENAP	20	40
Primeiros passos com o microsoft 365	ENAP	5	25
Inclusao de Genero na Ponta da Lingua	ENAP	8	16
Desenvolvimento Humano no Seculo XXI	ENAP	8	8
Planejamento Estrategico para Organizacoes Publicas	ENAP	20	40
Estrategias de Logistica na Administracao Publica	ENAP	20	20
Comunicacao Publica e Comunicacao de Governo	ENAP	10	30
Comunicacao Publica e Gestao de Relacionamento com Cidadao	ENAP	20	20
Qualificacao em Dimensionamento da Forca de Trabalho	ENAP	20	60
Governo Aberto - Transparência e Dados Abertos	ENAP	10	40
Metodos e Ferramentas para Inovacao em Politicas Publicas	ENAP	25	50
A Responsabilizacao Administrativa na Lei Anticorrupcao	ENAP	30	60
Analise de Impacto Regulatorio - Conceitos Fundamentais	ENAP	10	20
Como ser mais Produtivo usando o Bing Chat	ENAP	2	12
Prevencao e enfrentamento do assedio sexual e moral	ENAP	6	24
Promocao e Defesa dos Direitos das Pessoas LGBTQIA	ENAP	30	60
Portugues Interpretacao de Texto e Emprego de Regras Gramaticais	ENAP	40	80
Elaboração de políticas, programas e projetos p/ desenvolvimento humano e sustentável	ENAP	10	20
Agenda para o desenvolvimento sustentável - conceitos, mobilização e articulação	ENAP	8	16
Avaliacao em Processos de Aprendizagem e Modelos de Feedback	ENAP	30	60
PNPC - Mecanismo da Prevenção - Conhecendo a Gestão da Ética e da Integridade	TCU	12	36
PNPC - Prevenção à Corrupção - Controles Preventivos	TCU	12	36
Compliance Anticorrupção em Empresas Estatais	ENAP	25	50

1896 horas de treinamentos realizados

## 4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

### 4.1 Demandas do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC <sup>1</sup>

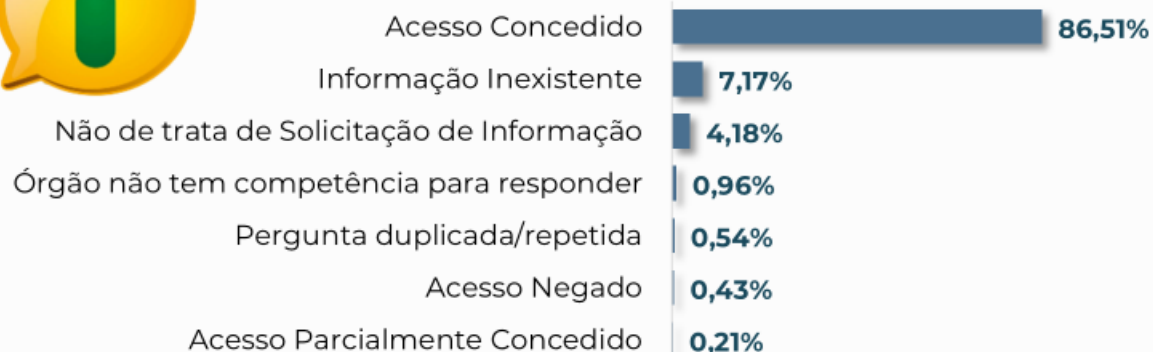


#### Principais Assuntos – Top 10

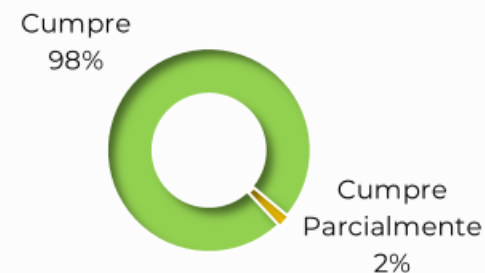
- 1° Acesso à Informação
- 2° Seguro
- 3° Previdência Complementar
- 4° Assistência Judiciária
- 5° Cadastro
- 6° Legislação
- 7° Normas e Fiscalização
- 8° Atendimento
- 9° Concurso
- 10° Informações Processuais



#### Tipo de Resposta aos Pedidos - 2024



#### Cumprimento de Itens de Transparência Ativa 2024



<sup>1</sup> Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

## 4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

### 4.1.1 Monitoramento do SIC

Importante destacar que os objetivos das ações de Transparência ativa são, além do cumprimento legal, o atendimento das necessidades de informação também no intuito de diminuir a necessidade de transparência passiva (SIC).

Destacamos uma visível queda no quantitativo de recursos aos pedidos de acesso à informação, o que representa claramente, além da melhoria da capacidade técnica de entrega da equipe, a clareza ao cidadão brasileiro de que a Susep não nega nenhuma informação, tendo nos poucos recebidos verdadeiros equívocos de interpretação.



#### Status dos Pedidos



#### TOTAL DE RECURSOS

59



#### Satisfação do Usuário

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?





## 4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

### 4.2 Consultas Técnicas Recebidas



### Evolução das Consultas<sup>2</sup>



Fonte: SEI

<sup>2</sup> Integrado à Ouvidoria a partir de outubro de 2021.

## 4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

### 4.3 Manifestações de Ouvidoria Recebidas no Fala.Br

O ranking dos assuntos registrados no PAINEL RESOLVEU! é liderado pelo tema **Defesa do Consumidor**, que são, na grande maioria, aquelas manifestações indicadas ao [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), seguido pelo tema **Seguros**, que aborda dúvidas ou esclarecimentos sobre pertinentes. Em terceiro foram as demandas sobre o tema **Acesso à Informação**, caracterizado por informações que o público desconhece o seu acesso, seguido pelo assunto **Cadastro**, cuja demanda, normalmente, parte corretores de seguro verificando sua situação cadastral ou assuntos correlatos.

Em quinto lugar temos o assunto **Previdência Complementar**, seguido pela questão **Assistência Judiciária** que reflete as demandas onde o peticionamento eletrônico era recomendado. O assunto **Atendimento**, na sétima posição, refere-se, grande parte, às dúvidas retiradas pelas áreas técnicas ou pela própria equipe de Ouvidoria, com base no banco de dados interno, enquanto na oitava posição o tema foi **Legislação**, que são aqueles indicados para Consulta Técnica.

Na nona posição, teremos o assunto **Ouvidoria**, que seriam as demandas que os cidadãos consideram ser específicas da unidade e, por fim, tivemos o tema **Normas e Fiscalização**, que destacam as demandas cujo objeto envolve as normas publicadas e o seu cumprimento por parte das entidades supervisionadas.

No ranking de Subassuntos, teremos temas derivados dos assuntos que serão revistos e comentados mais adiante.

#### Principais Assuntos – Top 10

- 1º Defesa do Consumidor
- 2º Seguros
- 3º Acesso à Informação
- 4º Cadastro
- 5º Previdência Complementar
- 6º Assistência Judiciária
- 7º Atendimento
- 8º Legislação
- 9º Ouvidoria
- 10º Normas e Fiscalização

#### Principais Subassuntos – Top 10

- 1º Seguro Auto
- 2º Seguro de Pessoas
- 3º Cadastro de Segurado
- 4º Seguro de Danos
- 5º Seguro Compreensivo
- 6º Peticionamento
- 7º Consulta Técnica
- 8º Processo de regulação
- 9º DPVAT ou SPVAT
- 10º Mercado não supervisionado

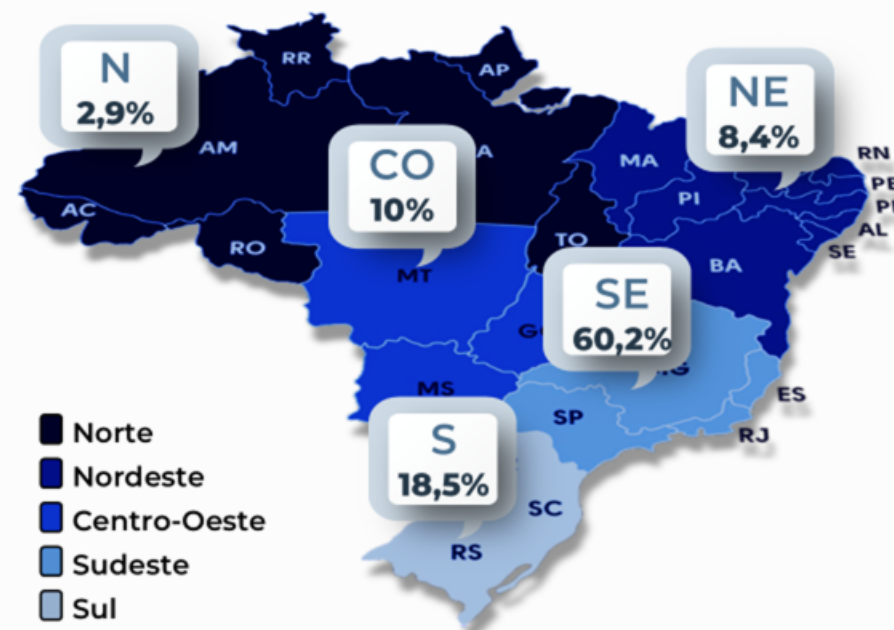
## 4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

### 4.3.1 Monitoramento das Manifestações de Ouvidoria Recebidas



Nota: Conforme apresentado no Painel Resolveu? referente ao mesmo período de 01 de janeiro de 2024 a 31 dezembro de 2024, a Esfera Federal apresentava **945** manifestações ainda em tratamento, sendo **90%** delas já fora do prazo para atendimento. Quanto às **928.724** demandas respondidas, **6%** delas não haviam sido atendidas dentro do prazo estabelecido pela CGU.

### Demandas por Região do Brasil <sup>3</sup>



### RESOLUTIVIDADE <sup>4</sup> (A sua demanda foi resolvida?)



<sup>3</sup> Considerando que somente 24% das demandas constaram localização do demandante.

<sup>4</sup> Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria.

Fonte: <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 uma queda de **32%** no quantitativo de demandas, em relação ao ano anterior no total de manifestações respondidas. As **solicitações**, em 2024, reduziram 26%, em relação ao ano de 2023. As **reclamações** e as **sugestões** diminuíram, respectivamente, **8%** e **53%**. As **denúncias**, que tiveram uma queda de **87%** em relação a 2023, isto é, reduziram de 23 eventos registrados na plataforma para somente 3 situações contabilizadas em 2024 pela ouvidoria. As tipologias **elogios** e **simplifique** também apresentaram-se em quedas percentuais respectivas de **75%** e **67%** em relação ao ano de 2023. Por fim, os eventos que eram classificados como **comunicações** tiveram uma queda de **63%** em relação ao ano anterior. Cabe ressaltar que, atualmente, em 2025, no Painel Resolveu?, os eventos típicos de denúncias e comunicações estão sendo contabilizados juntos, utilizando somente o termo denúncia.

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

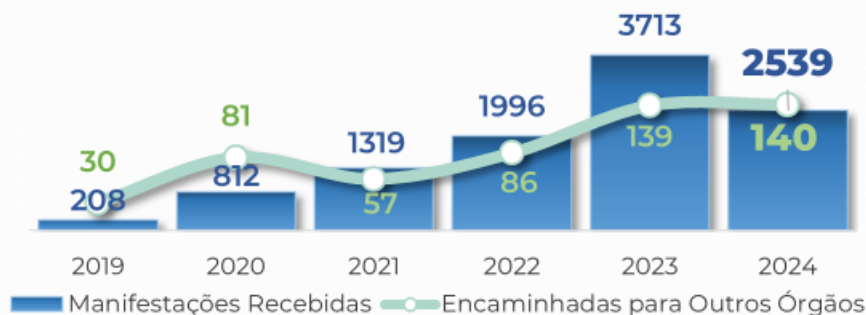


## 4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

### 4.3.3 Evolução das Demandas de Ouvidoria em relação à Esfera Federal

#### MANIFESTAÇÕES

Recebidas x Encaminhadas



#### MANIFESTAÇÕES

Respondidas x Arquivadas<sup>5</sup>



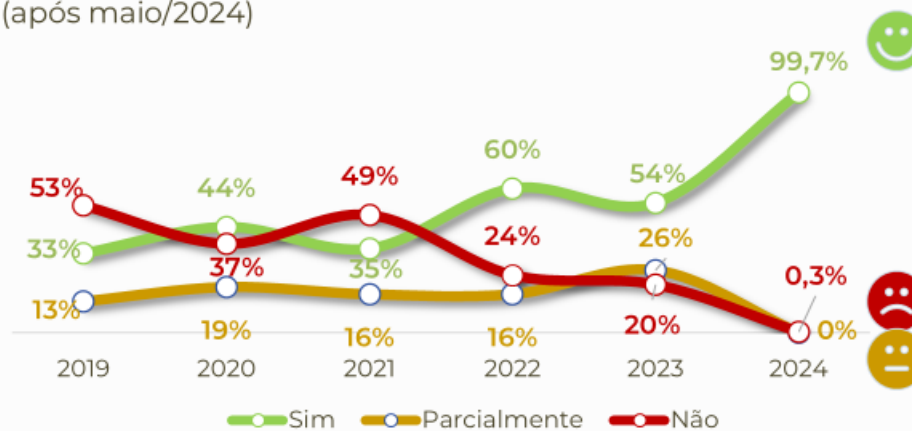
#### ATENDIMENTO

Demandas x Tempo em dias



#### RESOLUTIVIDADE

(após maio/2024)



2024

COMPARATIVO  
Esfera Federal x SUSEP

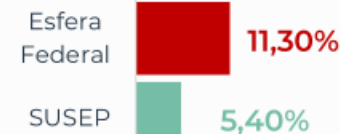
Tempo de  
Atendimento médio  
(em dias)



Resolutividade



Manifestações  
Arquivadas



<sup>5</sup> Arquivamento automático por ausência de complementação das informações pelo usuário.

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>



## 4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

### 4.3.4 Análise Qualitativa das Demandas

#### Principais Manifestações de Ouvidoria <sup>6</sup>



<sup>6</sup> Manifestações que correspondem a mais de 70% das demandas recebidas.  
Fonte: Controles internos da Ouvidoria a partir das demandas no Fala.BR.



## 4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

### 4.3.5 Análise Qualitativa das Demandas por motivo

#### Principais motivos causadores de demandas por ramo – Top 5



##### Seguro de Automóveis

- 1-Demora na oficina por falta de peças;
- 2-Pedido de reanálise sobre negativa no atendimento do sinistro;
- 3-Atendimento a terceiro prejudicado;
- 4-Amplitude da cobertura e assistência oferecida;
- 5-Ação do mercado não supervisionado.



##### Seguro de Pessoas

- 1-Não reconhecimento da compra;
- 2-Negativa do atendimento do sinistro;
- 3-Discordância do valor da indenização;
- 4-Reabilitação, Regularização ou Cancelamento da apólice;
- 5-Reclamação sobre o processo de regulação do sinistro.



##### Cadastro de Segurado

- 1-Existência de seguro em nome de terceiro ou falecido;
- 2-Requisição de informações via ofício judicial;
- 3-Existência de seguro em nome da própria pessoa;
- 4-Solicitação de cópia da apólice;
- 5-Divergência sobre o nome do segurado.



##### Seguro Compreensivo

- 1-Negativa do atendimento do sinistro;
- 2-Reclamação do Atendimento (SAC, Internet, Corretores);
- 3-Negativa no pagamento do sinistro;
- 4-Demora no processo de regulação do sinistro;
- 5-Pagamento de Indenização (prazo e valor).

## 4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

### 4.3.6 Outros Órgãos: Demandas recebidas e encaminhadas <sup>7</sup>



<sup>7</sup> Quando o assunto da demanda não compete à autarquia.

Fonte: Controles internos da Ouvidoria a partir do relatório de demandas do Fala.BR

## 4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

### 4.3.7 Encaminhamento de demandas



<sup>8</sup> Encaminhadas quando o assunto não compete à autarquia.

Fonte: Controles internos da Ouvidoria a partir do relatório de demandas do Fala.BR.

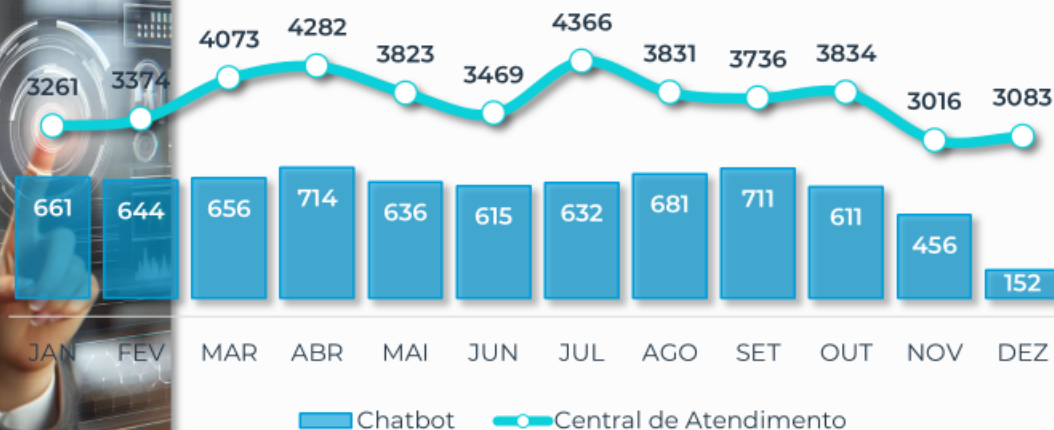


## 4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

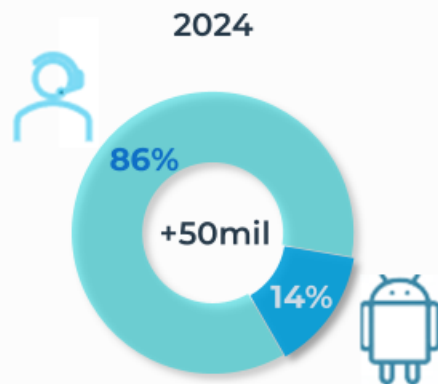
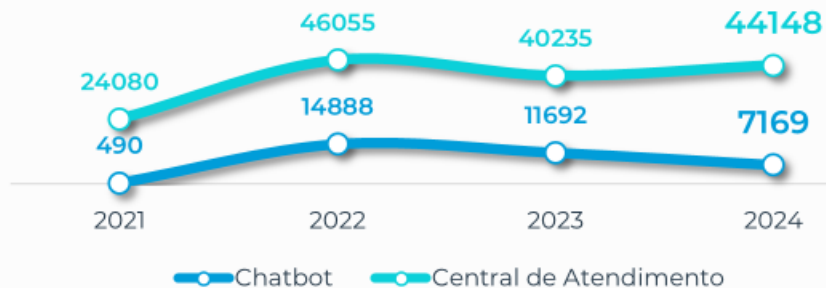
### 4.4 Demandas da Central de Atendimento por voz (0800) e pelo site (Chatbot)



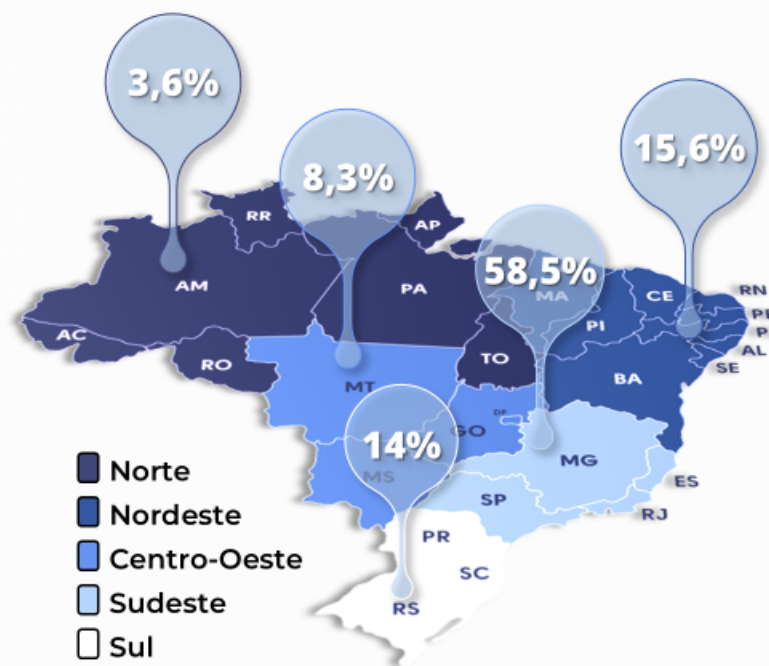
**Evolução dos Chamados em 2024**  
Central de Atendimento 0800 x Atendimento pelo site - chatbot



**Atendimento Telefônico x Chatbot<sup>9</sup>**



**Abrangência do Call Center em 2024**  
Regiões do Brasil



<sup>9</sup> Implementado em 22/11/2021  
Fonte: Controles da Ouvidoria da Susep

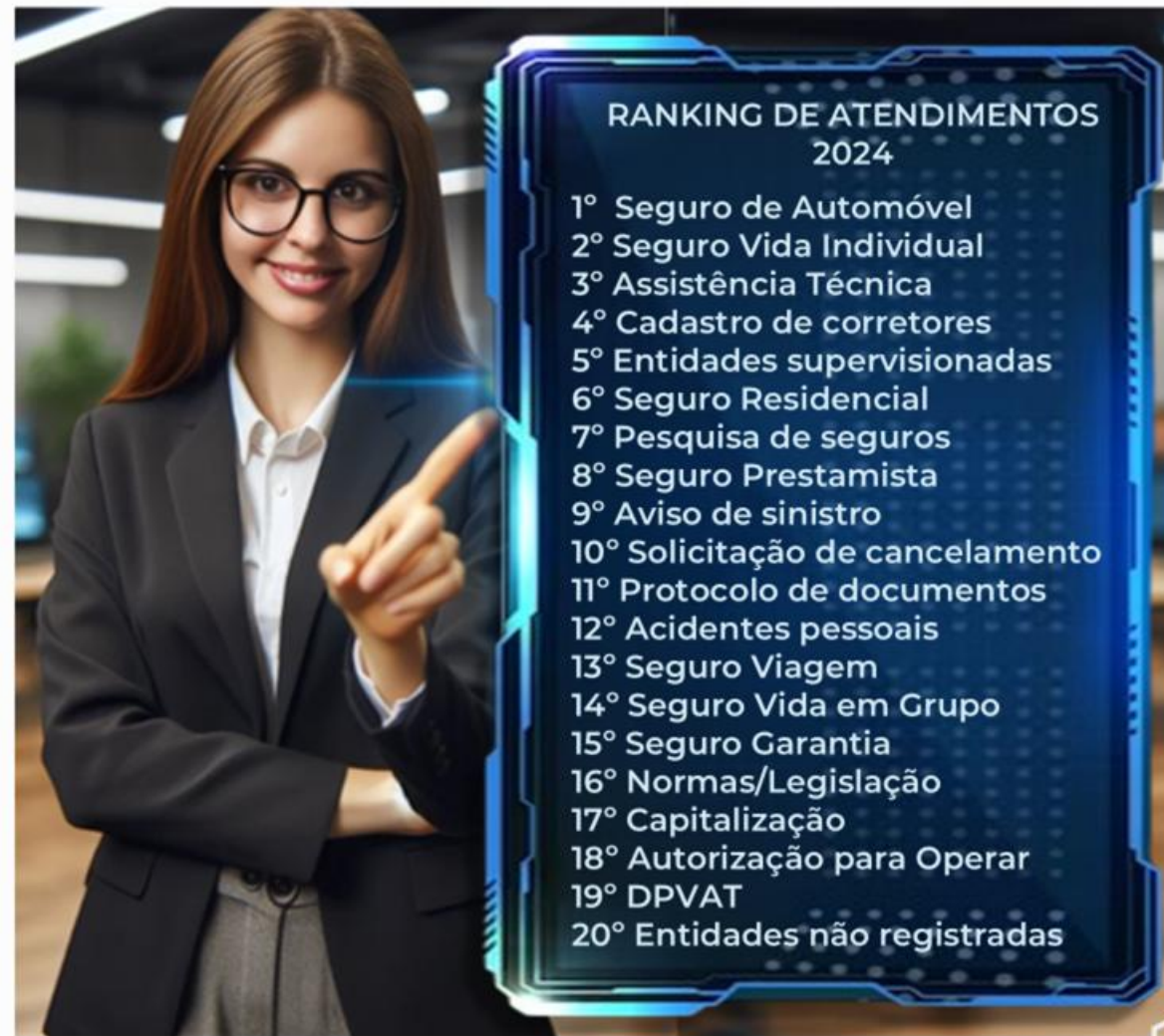
## 4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

### 4.4.1 A Central de Atendimento por voz (0800)

No ano de 2024, a Susep apresentou um resultado bem expressivo, com uma média de 3.700 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 600 acessos ao mês pelo site da Susep.

É por meio 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. Um exemplo disso foi a preparação dos operadores de teleatendimento da Central para orientar o consumidor sobre a funcionalidade do SusepCON - Painel e ranking de reclamações do mercado de seguros, previdência e capitalização.

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.





## 4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

### 4.5 Demandas de Orientação ao Consumidor

#### ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR

Manifestações por e-mail

Defesa do Consumidor	1808
Peticionamento	1437
Consulta Técnica	868
Corretores	837
Denúncia	510
Busca de Seguros	454
Incompreensível / Incabível	379
Cadastro e Certidões	105
Outros	80

#### Demandas em 2024



#### Orientação ao Consumidor (2021-2024)



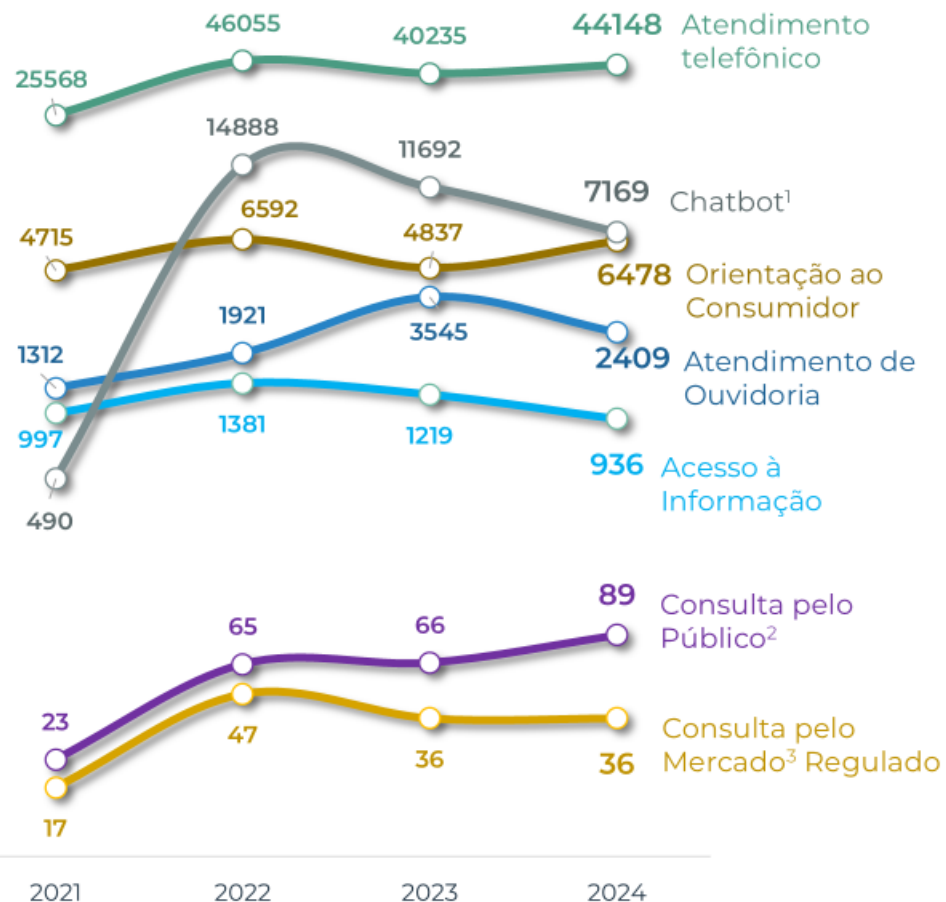
Fonte: Controles da Ouvidoria da Susep



## 4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

### 4.6 Análise da Evolução dos atendimentos e dos rankings de demandas por assunto

Evolução dos Atendimentos



Ranking dos Assuntos – Top 5

#### Ouvidoria

- 1º Defesa do Consumidor (43,3%)
- 2º Seguro (20,7%)
- 3º Acesso à Informação (15,4%)
- 4º Cadastro de Corretores (3,2%)
- 5º Previdência Complementar (2,7%)

#### Acesso à Informação - LAI

- 1º Acesso à Informação (42,5%)
- 2º Seguro (27,1%)
- 3º Previdência Complementar (5,1%)
- 4º Assistência Judiciária (3,3%)
- 5º Cadastro de Corretores (3,0%)

#### Atendimento Telefônico

- 1º Automóvel (11,2%)
- 2º Vida Individual (10,8%)
- 3º Assistência Técnica (8,5%)
- 4º Entidades Supervisionadas (7,8%)
- 5º Previdência Complementar (6,3%)

#### Orientação ao Consumidor

- 1º Defesa do Consumidor (27,9%)
- 2º Peticionamento (22,2%)
- 3º Consulta Técnica (13,4%)
- 4º Corretores (12,9%)
- 5º Denúncia (7,9%)

## 5. Plano de Integridade

### 5.1 Programa de Integridade da SUSEP - PROGRIDE

A Ouvidoria é instância de integridade da SUSEP que, por meio da Resolução SUSEP nº 13, de 2022, fortaleceu o seu Programa de Integridade – PROGRIDE, instituído com o objetivo promover a adoção de medidas e ações institucionais destinadas à prevenção, à detecção, à punição e à remediação de fraudes, atos de corrupção e desvios de conduta.

Com a colaboração de toda a Susep, foram avaliados os riscos para a integridade e priorizados sete riscos para serem tratados no biênio 2023-2024:

- Desvio ou acúmulo de funções,
- Uso ou disseminação indevida de informações,
- Uso de posição ou de poder em favor de interesses indevidos,
- Ameaças à isenção e autonomia técnicas-organizacionais,
- Desvio ético ou de conduta,
- Conflito de interesses e
- Assédio no trabalho.

A partir dessa avaliação, foi proposto o Plano de Integridade 2023-2024<sup>10</sup> com ações de controle para tratar os riscos identificados, incluindo eventos de capacitação e sensibilização.



<sup>10</sup> [https://www.gov.br/susep/pt-br/arquivos/arquivos-progride/plano\\_de\\_integridade\\_2023-2024-sei.pdf](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



A atuação da ouvidoria da Susep durante o ano de 2024 foi muito significativa, com presença massiva nos eventos promovidos, bem como uma participação nas capacitações do PROGRIDE+, inclusive sendo equipe premiada pela segunda vez consecutiva na participação ativa nas atividades de integridade na Susep.

Além disso, a atuação da ouvidora junto à equipe de integridade em todas as ações necessárias tem gerado muitos frutos.





## 6. Ações Exitosas, Falhas e Oportunidades Identificadas

### 6.1 Análise de Pontos Fracos, Fortes, Ameaças e Oportunidades



#### 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.



#### 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.



#### 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

Foi publicada a IN OUVID 01/2024 regrando diversas atividades que – apesar de serem atividades cotidianas na OUVID, ainda estavam pendentes de regulamentação;

Estudos em bases da ouvidoria geraram recomendação DISUC acerca de reclamações de consumidores de empresas do Sandbox.

Foi constatada recorrência de reclamações que não conseguiam ser destinadas, dado o fato de não existir regulamentação para empresas do Sandbox sobre cadastro no consumidor.gov, ficando os consumidores deste mercado sem nenhuma instância superior de reclamações;

Estudos e dados da ouvidoria da Susep subsidiaram áreas técnicas da Susep Procuradoria Federal para a alteração da regulamentação das empresas que hoje categorizamos Associações de Proteção Veicular;

Informações obtidas através da Ouvidoria subsidiaram as áreas técnicas da Susep na participação na Força Tarefa do Governo Federal para assistência às vítimas da tragédia ocorrida em abril de 2024 no Rio Grande do Sul.





## 6. Ações Exitosas, Falhas e Oportunidades Identificadas

### 6.3 Participação em Seminários e Eventos

No dia 05/06 toda equipe da Ouvidoria, incluindo a Central de Atendimento ao Cidadão se reuniu com a Ouvidora do Ministério dos Transportes, Sra. Rosana Daher, para uma demonstração prática de mudanças implantadas no chatbot - ferramenta de inteligência artificial que tem por objetivo oferecer mais um canal de atendimento moderno e dinâmico ao público - do Ministério, que poderá englobar outros órgãos e autarquias federais, como a Susep.





## 6. Ações Exitosas, Falhas e Oportunidades Identificadas

### 6.3 Participação em Seminários e Eventos

**Rio de Janeiro, 06 de setembro de 2024.** A Superintendência de Seguros Privados (Susep), representada pela Ouvidora Aline Vieira Velozo, participou do XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores, em 03 de setembro. O evento, realizado pela Associação Brasileira de Ouvidores - ABO Nacional, no Rio de Janeiro, teve como tema central "A Ouvidoria e o compromisso ético: metas e resolutividade". A Oficina ministrada trouxe o tema "Ouvidoria no Mercado Regulado" e teve na sua plateia maioria de ouvidores de empresas supervisionadas pela SUSEP.





## 6. Ações Exitosas, Falhas e Oportunidades Identificadas

### 6.3 Participação em Seminários e Eventos

A Ouvidora-Chefe da SUSEP, Aline Vieira e o Chefe do Serviço de Informação ao Cidadão participaram do 9º Encontro da Rede SIC, realizado no ParlaMundi Centro de Convenções, em Brasília, nos dias 18 e 19 de agosto de 2024. O evento foi promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU), reunindo representantes de Ouvidorias do Poder Executivo Federal que atuam na implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI).

O evento teve como objetivo principal promover a cooperação e o intercâmbio de conhecimentos e experiências relacionadas aos Serviços de Informações ao Cidadão (SICs) e à aplicação prática da LAI. O encontro também abordou temas relevantes sobre transparência ativa e passiva, essenciais para a prestação de contas ao cidadão e a melhoria contínua dos serviços públicos.

Entre as palestras e discussões, destacaram-se os seguintes temas: “Transparência por Desenho: Pensando a Transparência Desde o Início da Instrução Processual”; “Informações Classificadas: Novas Normas e Procedimentos”; “Linguagem Simples”; “Informações Pessoais: Harmonização entre LAI e LGPD”; e “Restrição de Acesso à Informação: Análise de Casos Concretos”.





## 6. Ações Exitosas, Falhas e Oportunidades Identificadas

### 6.4 Treinamentos

No dia 13/03/2024 a equipe da Central de Atendimento ao Consumidor se reuniu com o Chefe da Assessoria de Comunicação da Susep, Flávio Vasconcelos, para uma tarde de treinamento e alinhamento estratégico na comunicação da autarquia com o público.





## 6. Ações Exitosas, Falhas e Oportunidades Identificadas

### 6.4 Treinamentos

No dia 03/04 a equipe da Central de Atendimento ao Consumidor se reuniu com a Sra. Ouvidora da Susep, Aline Vieira, para uma tarde de treinamento e alinhamento estratégico através da apresentação do Relatório de Ouvidoria do ano 2023.





## 6. Ações Exitosas, Falhas e Oportunidades Identificadas

### 6.4 Treinamentos



No dia 15/05 a equipe da CENTRAL de Atendimento ao Consumidor se reuniu com o servidor Luiz Henrique Ferreira, para uma tarde de treinamento sobre a funcionalidade do SusepCON - Painel e ranking de reclamações do mercado de seguros, previdência e capitalização.





## 6. Ações Exitosas, Falhas e Oportunidades Identificadas

### 6.4 Treinamentos



No dia 29/05 foi realizada uma reunião com a Sra. Ouvidora, Aline Vieira, para alinhamento das mudanças que estão previstas para ocorrer no Chatbot, uma ferramenta de inteligência artificial que tem por objetivo oferecer mais um canal de atendimento moderno e dinâmico ao público da Susep, e impactará toda equipe da Ouvidoria.



## 7. Equipe Integrante da Ouvidoria

### 7.1 Força de Trabalho



## 7. Equipe Integrante da Ouvidoria

### 7.1 Força de Trabalho

Com o representativo aumento de atividades exercidas pela unidade de Ouvidoria da Susep desde 2021, conforme descrito nas páginas anteriores deste documento, cada dia mais latente foi ficando a necessidade de pessoal qualificado e disposto a enfrentar nossos desafios.

Hoje, a equipe de ouvidoria conta com um time ajustado para o atendimento do nosso volume de demandas:







## 8. Considerações Finais

---

---

Para a ouvidoria da Susep o ano de 2024 foi marcado pela interação com as áreas técnicas e de controle. Certos de que isso é resultado do trabalho sério desenvolvido até aqui, fomos muito demandados pelas áreas internas e trouxemos, também, muitas informações e soluções para a Superintendência. Hoje, sabemos que em 2025 já contamos com a confiança dos profissionais que aqui atuam – sejam eles parte da gestão atual ou corpo técnico da casa.

Para 2025 a OUVID SUSEP pretende entregar melhores soluções ao público consumidor direto do mercado segurador, atuando em parceria com a supervisão de mercado.

Pretendemos ainda aprimorar questões regimentais de normatização de processos internos e externos. Estamos focados em aprimorar gradativamente todos os dados de atendimento em informação qualificada, utilizando meios da Plataforma de atendimento de demandas gerando informação à gestão desta autarquia nas suas decisões.

---

