

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2025



SUSEP

SUMÁRIO

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

SUMÁRIO

3.5	Consulta Técnica	23
3.6	Manifestações de Ouvidoria	24
3.7	Central de Atendimento por Voz (0800) e pelo site (Chatbot)	25
3.8	Orientação ao Consumidor	26
3.9	Avaliação de Serviços	27
3.10	Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	29
3.11	Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos	30
4	Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP	32
4.1	Demandas do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC	32
4.1.1	Monitoramento do SIC	33
4.2	Consultas Técnicas Recebidas	34
4.3	Manifestações de Ouvidoria Recebidas no Fala.Br	35
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 - comparações	38
4.3.4	Evolução das Demandas de Ouvidoria - perfil	39
4.3.5	Análise Qualitativa das Demandas a partir do assunto	40
4.3.6	Análise Qualitativa das Demandas a partir do motivo	43

SUMÁRIO

4.3.7	Outros Órgãos: Demandas recebidas e encaminhadas	45
4.3.8	Encaminhamento de Demandas	46
4.4	Demandas da Central de Atendimento por voz (0800) e pelo site (Chatbot)	47
4.4.1	A Central de Atendimento por voz (0800)	48
4.5	Demandas de Orientação ao Consumidor	49
4.6	Análise da Evolução dos atendimentos	50
5	Plano de Integridade	51
5.1	Programa de Integridade da SUSEP - PROGRIDE	51
6	Ações Exitosas, Falhas e Oportunidades Identificadas	53
6.1	Análise de Pontos Fracos, Fortes, Ameaças e Oportunidades	53
6.2	Maturidade da Ouvidoria da SUSEP	54
6.3	Participação em Seminários e Eventos	55
7	Equipe Integrante da Ouvidoria	60
7.1	Força de Trabalho	60
8	Considerações Finais	62

SUMÁRIO EXECUTIVO

Prazos

A Ouvidoria atendeu aos prazos estabelecidos pelos Órgãos de Controle, registrando no Fala.BR o tempo médio de atendimento de 2,2 dias para o SIC e 2,3 dias para as demandas típicas de Ouvidoria.

Estatística

A Ouvidoria atendeu 749 Pedidos de Acesso à Informação e 3.079 manifestações típicas de Ouvidoria pelo Fala.BR. Além disso, atendeu a 145 Consultas Técnicas pelo SEI, 5.583 Orientações ao Consumidor por e-mail, 3.678 atendimentos pelo site (chatbot) e 42.098 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 157 manifestações de órgãos externos e encaminhou 190 manifestações que não cabiam respostas à autarquia.

Ações exitosas

- Participação do Concurso de Boas Práticas de Ouvidoria da RENOUV OGU/CGU.
- Regulamentação da necessidade do cadastro das empresas do Sandbox no www.Consumidor.gov.br a partir da recomendação da Ouvidoria;
- Participação ativa na ambientação dos novos servidores, expondo os processos de Ouvidoria.
- Indicação da falta de proximidade com as ouvidorias do mercado segurador como falha;

Treinamentos

A Ouvidoria promoveu para sua equipe diversos treinamentos durante o período de 2025, sendo realizado um total de 3.535 horas de capacitação, incluindo aquelas estabelecidas pelo Programa de Integridade da Susep - PROGRIDE

GLOSSÁRIO

AGU

Advocacia-Geral da União

AMEAÇAS

No âmbito da Análise de SWOT, são fatores externos e desfavoráveis ao ambiente da organização que podem prejudicar seu desempenho, objetivos ou continuidade.

ANAC

Agência Nacional de Aviação Civil

APPM

Associações de Proteção Patrimonial Mutualista

ANS

Agência Nacional de Saúde Suplementar

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

CEF

Caixa Econômica Federal

CGEST

Coordenação-Geral de estratégia e Organização

CGRC

Comitê de Governança, Riscos e Controle

CGU

Controladoria-Geral da União

COGER

Corregedoria da Susep

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

ENAP

Escola Nacional de Administração Pública

GABIN

Gabinete da Susep

GLOSSÁRIO

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.

MEC

Ministério da Educação

MIDR

Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional

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

OPORTUNIDADES

Na análise SWOT, refere-se a fatores externos e favoráveis ao ambiente da organização que podem ser aproveitados para melhorar seu desempenho, crescimento ou alcance de objetivos.

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.

PONTOS FORTES

Na análise SWOT, refere-se aos atributos internos e positivos de uma organização que favorecem seu desempenho, aumentam sua capacidade competitiva e contribuem para o alcance de seus objetivos.

PONTOS FRACOS

Na análise SWOT, refere-se aos fatores internos e negativos da organização que limitam seu desempenho, reduzem sua eficiência ou dificultam o alcance de seus objetivos.

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

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.



Apresentação

Aqui trazemos informações geradas pelo nosso trabalho. A Ouvidoria da Susep tem trabalhado, incansavelmente, para ser um pilar de governança e tomar parte da gestão, sendo estruturante na construção de uma Susep mais responsiva, transparente e íntegra, focada nas necessidades do cidadão e da sociedade.

Os dados apresentados são relativos ao ano de 2025, porém são monitorados em padrões próximos desde 2021, quando da criação da unidade de ouvidoria da autarquia e visam prestar contas à Administração Pública Federal, se fazendo 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 2025 foi um ano muito desafiador para a nossa OUVID. Um ano de muita mudança na Susep, iniciamos com a recém-publicada Lei nº 15.040/2024, que entrou em vigor em 11 de dezembro de 2025 e veio visando amenizar assimetrias, gerar confiança nas contratações, aumentar a demanda por seguro e fazer crescer o mercado. Um trabalho e tanto! A OUVID Susep trabalhou durante todo o ano, esclarecendo à sociedade sobre as novas regras para que, ao entrar em vigor, a nova Lei já fosse naturalmente conhecida pelos nossos públicos de interesse e pela sociedade.

Da mesma forma aconteceu com a Lei Complementar nº 213/2025 que abriu espaço para maior concorrência e dinamismo, trazendo muita necessidade de organização e informação ao novo mercado de proteção patrimonial mutualista. Muito trabalho, muito alinhamento de informação, muita parceria com as áreas técnicas da Susep para que a OUVID pudesse colaborar ativamente na implantação das etapas de cadastramento do novo mercado.

Não posso deixar de citar a nossa participação no Prêmio de Boas Práticas da OGU que, apesar de não termos levado o prêmio, nos trouxe uma confortante visão de realização pessoal e para a nossa equipe, pelo reconhecimento de vários colegas da Susep que – carinhosamente conosco que são - externaram valor nas nossas ações e nos trouxeram a certeza do caminho certo sendo trilhado.

Completaremos - em abril - 5 anos de ouvidoria e o crescimento e estruturação é extraordinário. Então, conscientes dos desafios diários, vamos à 2026 com a firmeza necessária.

”

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, em decorrência da 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.

Hoje em dia, mais robusta e estruturada, a Ouvidoria da Susep, além dos atendimentos típicos da unidade, atua também nos processos relativos à promoção da transparência ativa e passiva, além de todas as suas decorrências, como a avaliação dos serviços públicos da autarquia, a administração das consultas técnicas, a proteção dos dados pessoais e a publicação dos dados abertos, entre outras atividades que vão se agregando organicamente.

Este relatório tem por objetivo apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da SUSEP, especialmente no ano de 2025, 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 483, de 2025, 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 servi

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 2025 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 é conduzido pela OUVID SUSEP junto às áreas e monitorado no Plano de Transformação Digital alinhado entre a Susep e a Secretaria de Governo Digital



3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

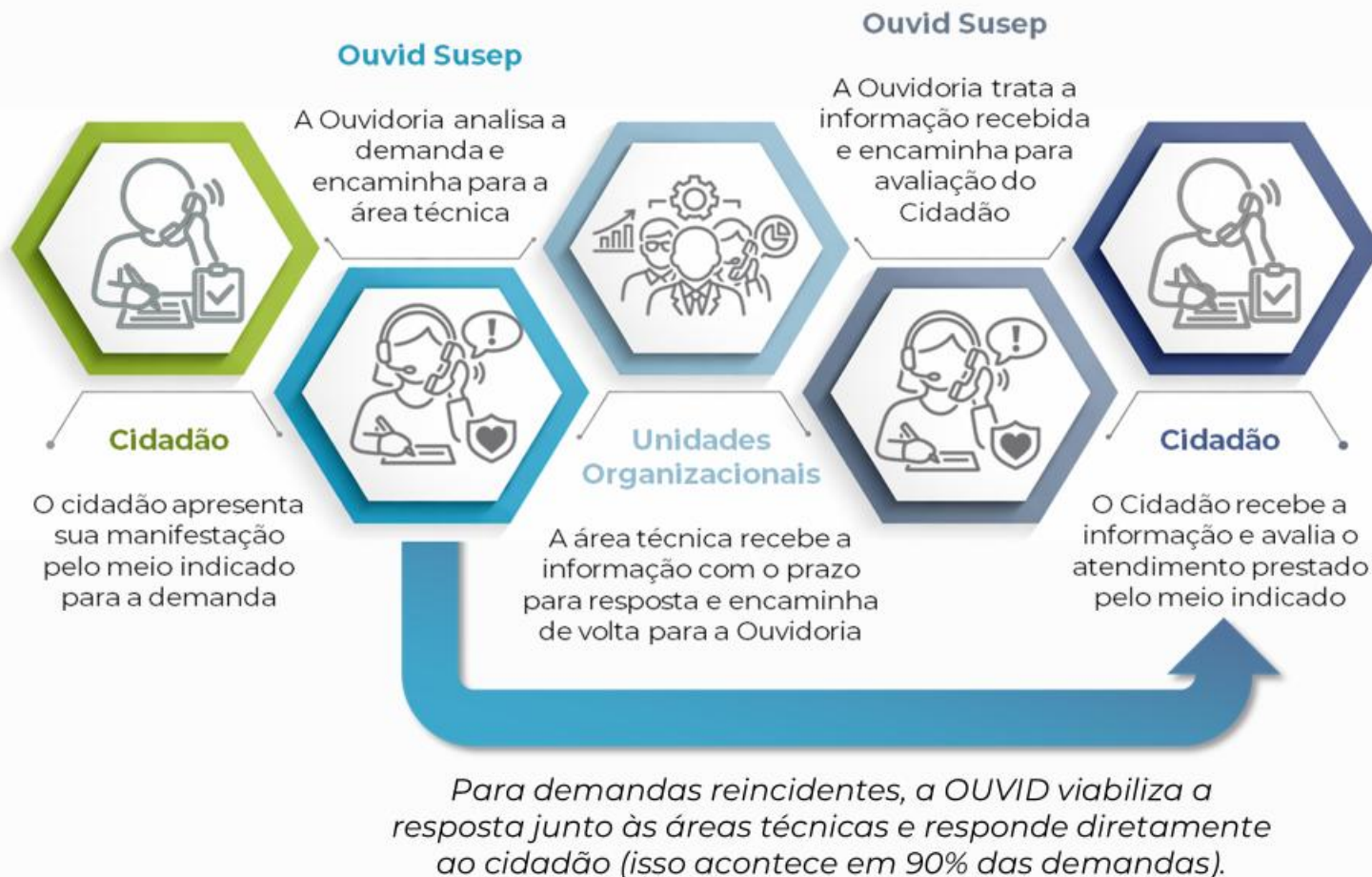
3.2 Meios de Atendimento ao Público



3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

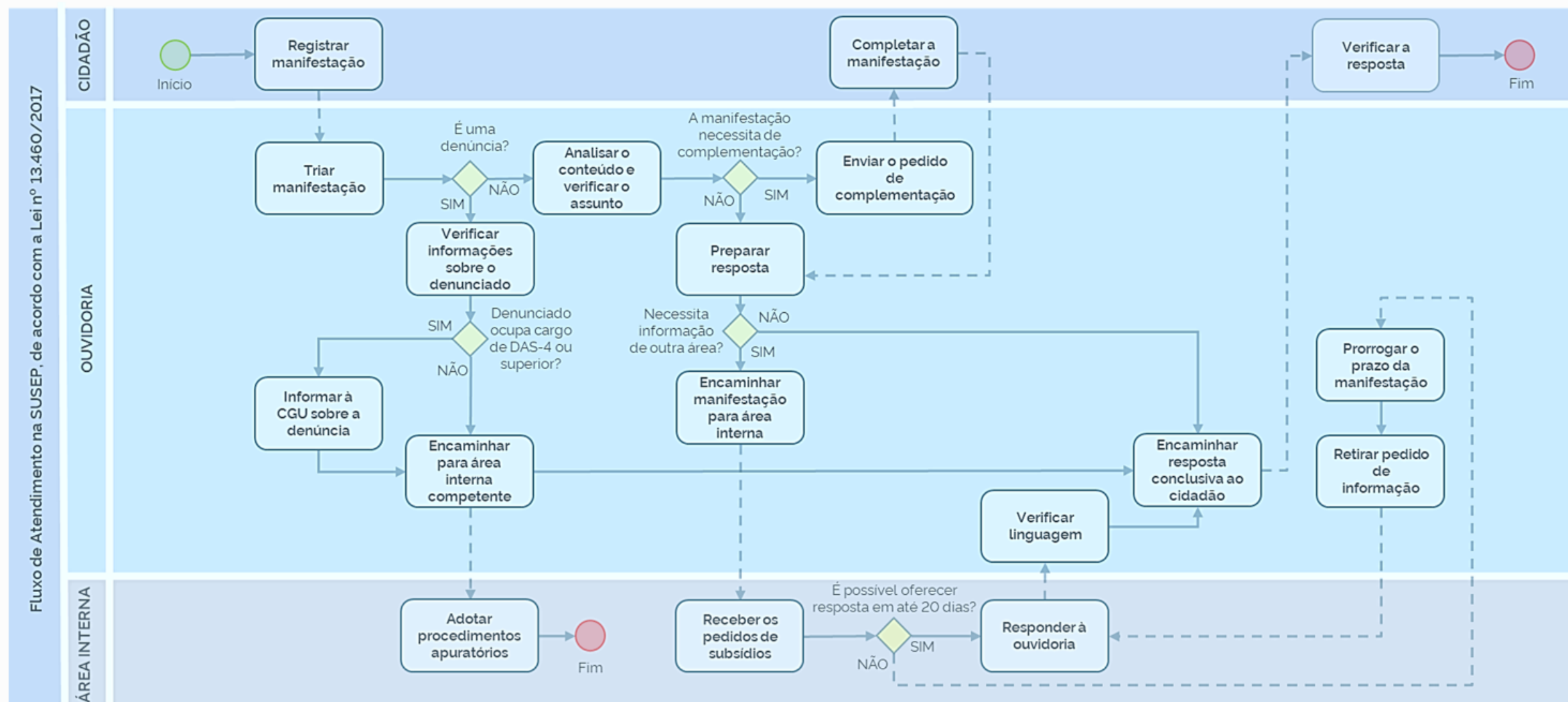
3.2 Meios de Atendimento ao Público (continuação)

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



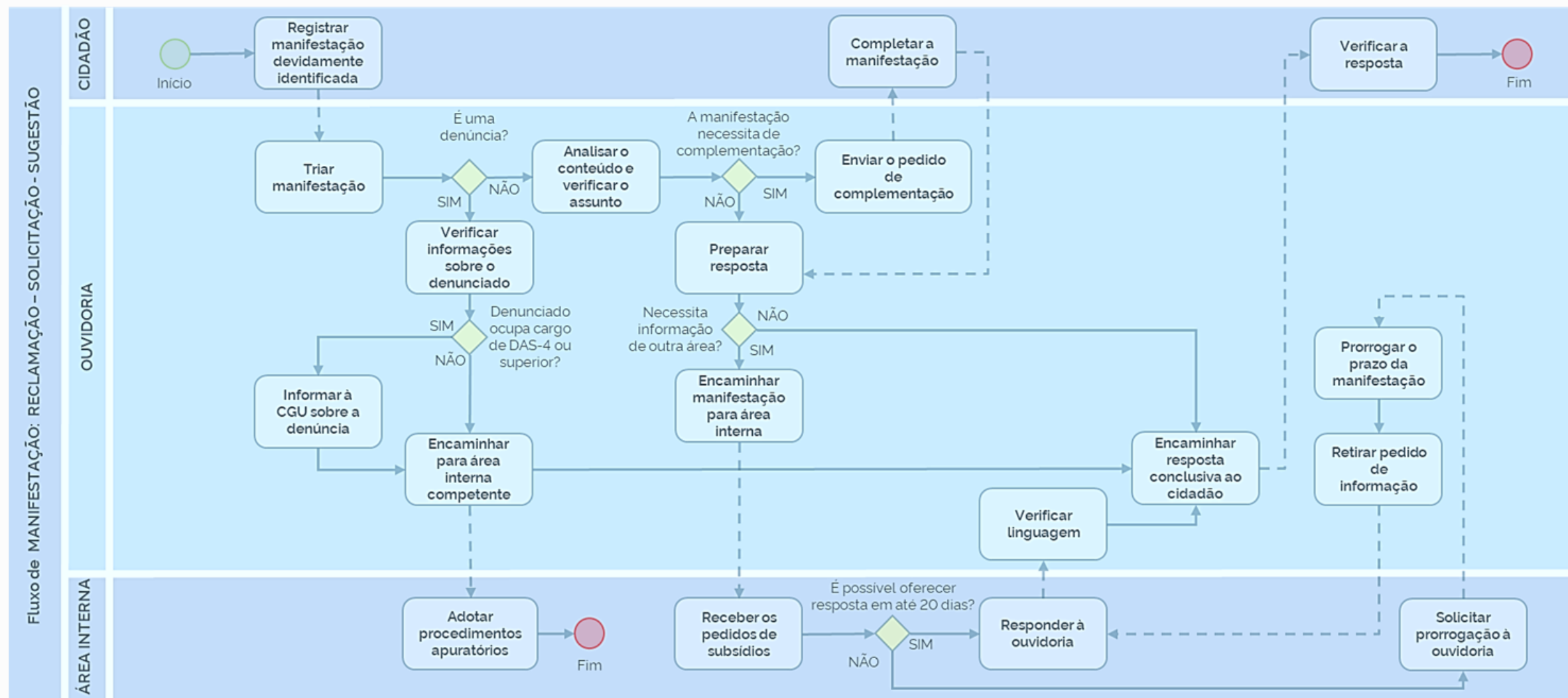
3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

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



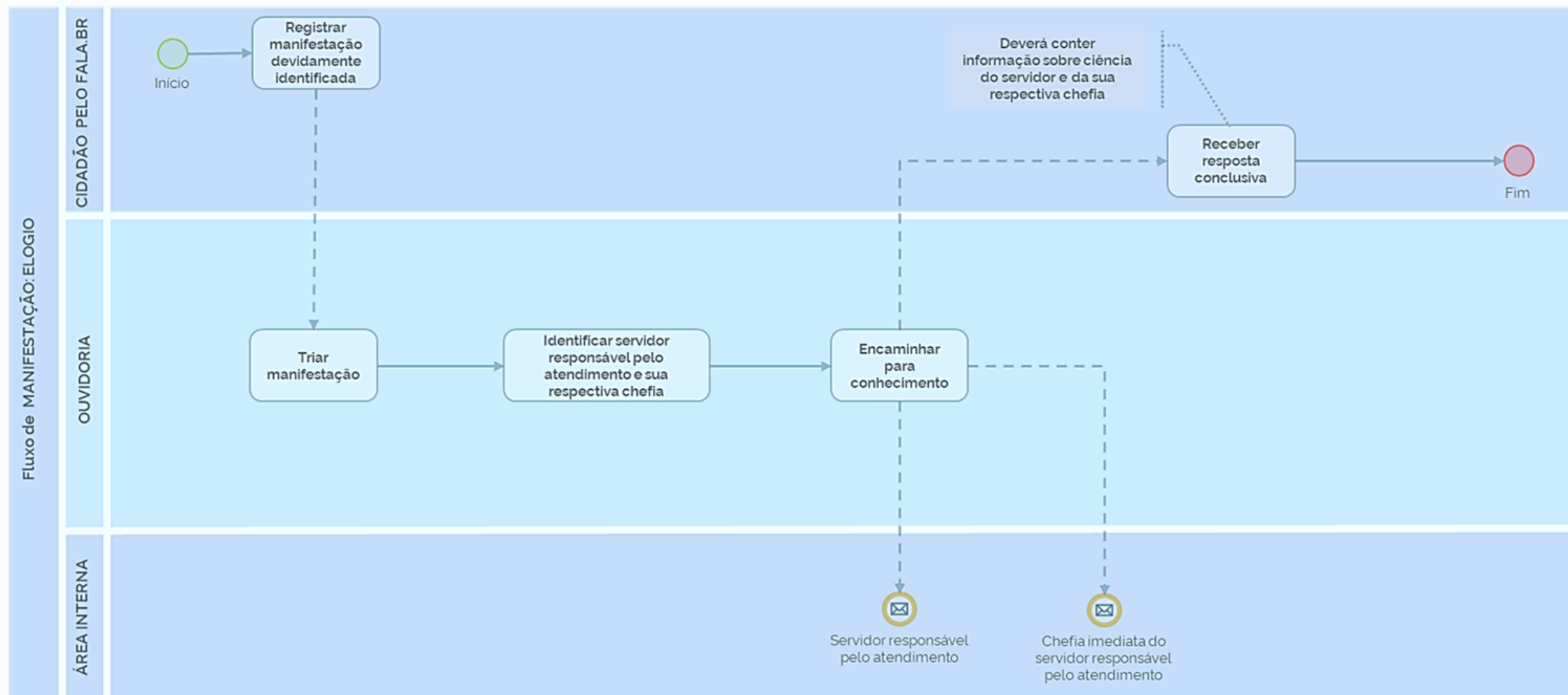
3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

3.3.1 Fluxo de Manifestação: Reclamação, Solicitação e Sugestão



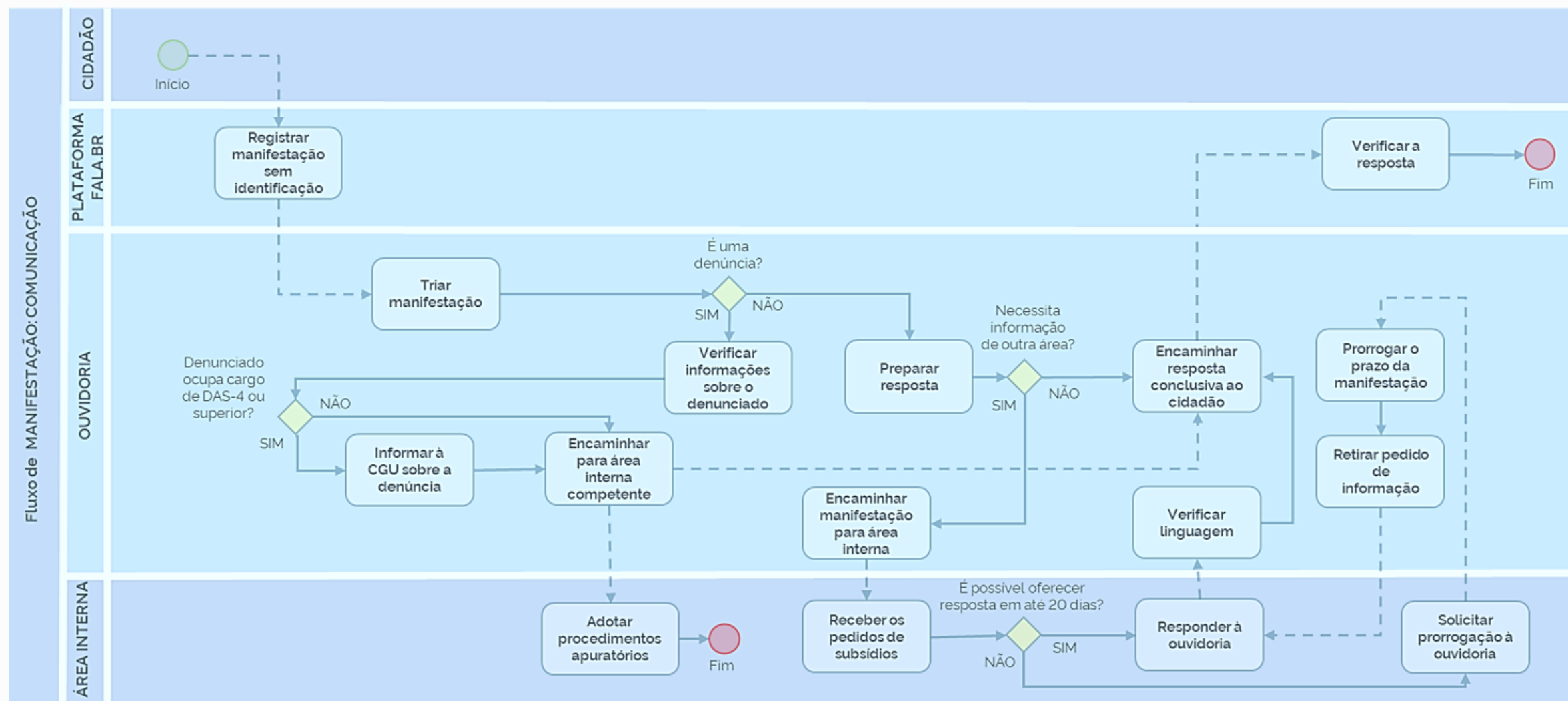
3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

3.3.2 Fluxo de Manifestação: Elogio



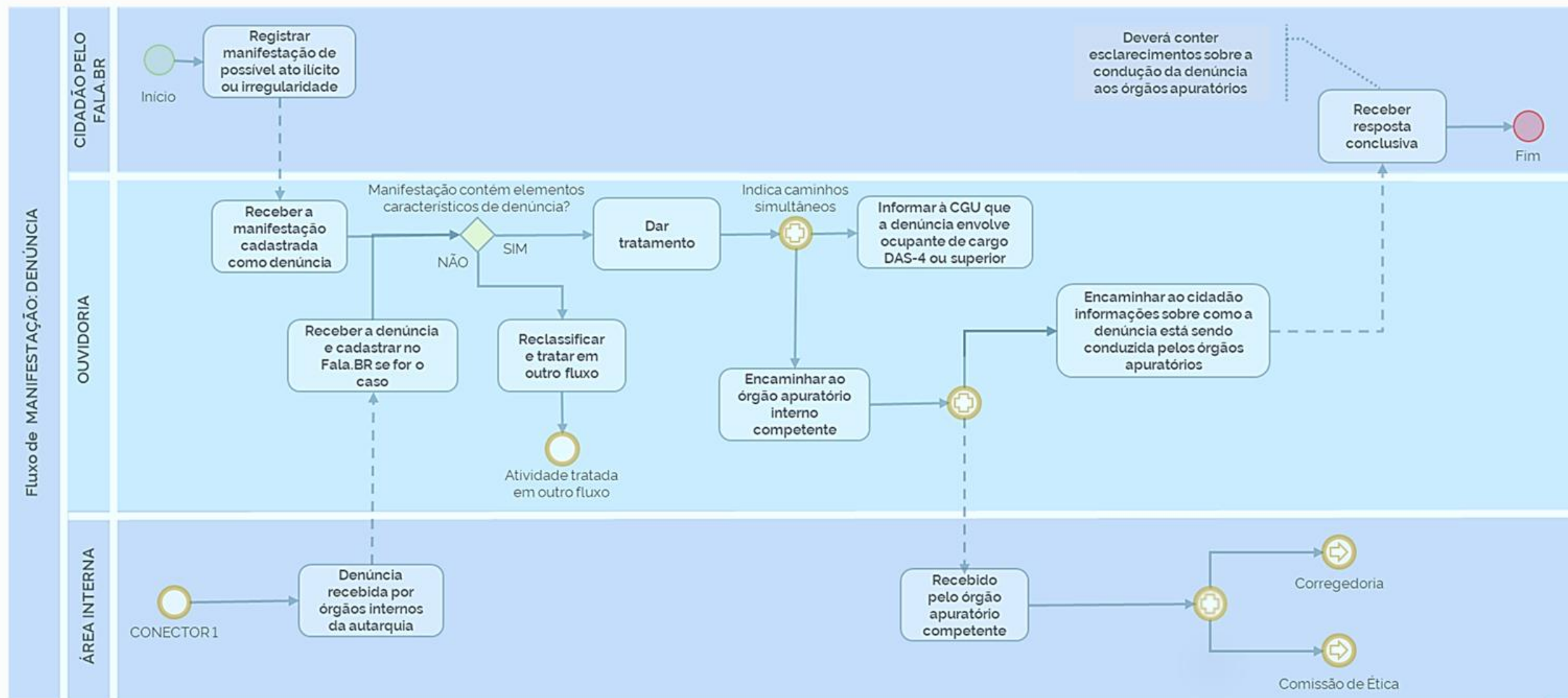
3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

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 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)

A Central de Atendimento ao Público da Susep opera, desde maio de 2023, com sete postos de atendimento e um cargo de supervisão, estrutura que tem proporcionado maior agilidade na apuração das demandas recebidas e melhor alinhamento das respostas com os demais canais de atendimento ao público da Ouvidoria. A atuação da supervisão permite uma visão contínua e detalhada das atividades, identificando as informações mais procuradas, eventuais alterações nos fluxos e os temas que demandam apoio das áreas técnicas.

Da mesma forma que as demandas chegam diariamente por meio do nosso canal telefônico, as atualizações internas, orientações e novidades fornecidas pelas áreas técnicas são organizadas e consolidadas para a equipe. Esse processo garante que as informações sejam disponibilizadas ao público externo de forma clara, precisa e atualizada, fortalecendo a comunicação e contribuindo para um atendimento mais eficiente e alinhado às necessidades dos consumidores dos mercados supervisionados.

Paralelamente, o Chatbot apresenta volumes menores de atendimento ao longo do ano, atuando de forma complementar ao canal telefônico. Ainda assim, mesmo com o suporte automatizado oferecido pelo Chatbot, a demanda por atendimento humano permanece elevada, especialmente em situações que exigem maior detalhamento ou orientação personalizada.



3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

3.8 Orientação ao Consumidor

No intuito de executar as atividades de ouvidoria previstas na PORTARIA NORMATIVA CGU Nº 116, de 18.03.2024, 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 realiz

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 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 de consistiu na análise dos serviços disponibilizados no sítio eletrônico da SUSEP mediante o preenchimento do formulário de autodiagnóstico então disponibilizado no Plataforma do Governo Digital.

A terceira etapa consiste na análise e avaliação da nova ferramenta de Avaliação de Serviços disponibilizados no site do Serviço de Informações do Brasil. Tal ferramenta foi implementada pela Secretaria do Governo Digital através do Painel de Gestão de Qualidade dos Serviços Digitais.

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.

3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

3.9 Avaliação de Serviços

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).

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 2025, foram estabelecidas as seguintes ações:

- **Consultar Produtos Susep - 12/2024**, prorrogado para 03/2025 e, posteriormente para 05/2025
- **Emissão de Certidão Susep - 06/2025**

A ouvidoria concluiu as ações estabelecidas no PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL para o ano de 2025.



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
Acesso à Informação	ENAP	20	40
Acesso à informação e Ouvidorias do Ministério Público	ENAP	20	20
Ações Judiciais na Esfera Tributária	Libano	80	80
Adotando conduta moral adequada	ENAP	22	22
Análise de dados - uma leitura crítica das informações	ENAP	23	23
Análise de dados como suporte à tomada de decisão	ENAP	30	30
Análise de Dados em Linguagem R	ENAP	20	20
Análise de riscos para contratações de TIC	ENAP	20	20
Assédio Moral: O que saber e fazer	ENAP	12	12
Atos Administrativos	Libano	80	80
Auditoria Atuarial	IBMR	24	24
Auditoria Tributária Trabalhista	IBMR	24	24
Automação de Processos através da RPA para Transf. Digital	ENAP	25	25
Carta de Serviço em foco: Cam. e Boas Prát. p/ Elab. Atualização	OGU	4	4
Código Tributário Nacional	Libano	80	80
Como Implementar a LGPD - Bases, Mecanismos e Processos	ENAP	25	25
Constituição e o Poder Constituinte	Libano	80	80
Contabilidade e Legislação Físico-tributário	Libano	80	80
Controle da Administração Pública	Libano	80	80
Desvendando a Inteligência Artificial na Administração Pública	ENAP	25	25
Divisão Espacial do Poder e a Tripartição dos Poderes	Libano	80	80
Educação Financeira Pessoal	ENAP	40	40
Elaboracao de Planos de Entrega e de Trabalho do PGD	ENAP	20	20

CAPACITAÇÃO	INSTITUIÇÃO	HORAS	REALIZADAS
Elaboração e Monitoramento do PDTIC	ENAP	25	25
Emissão e Escrituração de Documentos Fiscais	Libano	80	80
Escola de Governança de Dados	EGD	33	33
Estatística para Análise de Dados na Administração Pública	ENAP	25	25
Estratégias Contábeis para a Gestão Tributária	Libano	80	80
Estudo Téc Preliminar Avanç. p/Contr. de Soluções de TIC	ENAP	20	20
Ética e Serviço Público	ENAP	20	80
Ética em IA	ENAP	2	6
Excel Avançado	ENAP	30	30
Excel Intermediário	ENAP	30	30
Execução e Avaliação dos Planos de Entr. e de Trab. do PGD	ENAP	20	20
Ferramentas de Gestão no Teletrabalho	ENAP	13	13
Fundamentos da Integridade Pública: Prevenindo a Corrupção	ENAP	25	50
Fundamentos de Segurança da Inform. na Transf. Digital	ENAP	25	25
Fundamentos do Direito	Libano	80	80
Fundamentos do PGD	ENAP	20	20
Gerenciamento de Projetos na Prática	ENAP	40	40
Gestão da Inovação no Setor Público	ENAP	20	20
Gestão de Equipes para Chefes de Unids. de Exec. do PGD	ENAP	30	30
Gestão Jurídica no Mercado de Seguros e Direito Cooperativo	ENS	24	24
Gestão Pessoal - base da liderança	EGD	50	50
GIRD10 Gestão Integrada de Riscos e Desastres	ENAP	24	24
Governança Corporativa	IBMR	20	20

Continua →

3. Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

3.11 Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos (continuação)

CAPACITAÇÃO	INSTITUIÇÃO	HORAS	REALIZADAS
Governança de Dados	ENAP	30	30
Governança de Dados na Transformação Digital	ENAP	25	25
IA Generativo da Microsoft	ENAP	2	2
Ilícito e Punibilidade na Esfera Tribunal	Libano	80	80
Ilícito e Punibilidade na Esfera Tributária	Libano	80	80
Inclusão de Gênero na Ponta da Língua	ENAP	8	16
Inglês básico para atendimento ao público	SEST-SENAT	20	20
Inteligência Artificial para simplificar o dia a dia	ENAP	4	4
Inteligência Emocional	ENAP	50	50
Internet das coisas (IoT) aplic. p/ resolução de desafios	ENAP	25	25
Introdução à Ciência de Dados - Conceitos e Ferramentas	ENAP	4	4
Introdução à Ciência de Dados - Estatística Essencial	ENAP	6	12
Introdução à Gestão de Riscos	ENAP	40	40
Introdução à Gestão e Apuração da Ética Pública	ENAP	24	48
Introd. à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais	ENAP	10	10
Introdução ao Excel	ENAP	25	25
Introdução ao Pensamento de Futuros na Gestão Pública	ENAP	25	25
Letramento Racial aplicado ao Setor Público	ENAP	30	30
Licitações e Contratos Administrativos	Libano	80	80
Mídias p/ Educação prod. vídeos e lives com qualidade	ENAP	20	20
Noções Básicas do Trabalho Remoto	ENAP	10	10
Novas Tecnologias para a Transformação Digital	ENAP	30	30
Planej. Contr. de Serv. Oper. Infra. e de At. a Usuários de TIC	ENAP	40	40
Planejamento da Contratação de Soluções de TIC	ENAP	20	20

CAPACITAÇÃO	INSTITUIÇÃO	HORAS	REALIZADAS
Planejamento da Contratação de Soluções de TIC	ENAP	20	20
Planejamento e Organização Pessoal no Trabalho	ENAP	20	20
Planejamento Financeiro	IBMR	24	24
Plano Dir. Log. Sust. - metod. constr. impl. e monitoramento	ENAP	40	40
Política Fiscal e Obrigações Tributárias	Libano	80	80
Português - Interpret. de Texto e Empr. Regras Gramaticais	ENAP	40	40
Prevenção e Detecção de Fraudes	IBMR	24	24
Princípios e Fundamentação da Administração Pública	Libano	80	80
Princípios, Organização e Regimes Tributários	Libano	80	80
Produção de Vídeos - uma introdução	ENAP	6	12
Promoção e Defesa dos Direitos das Pessoas LGBTQIA+	ENAP	30	60
Propósito e Qualid. de vida - Descob. p/ Desenv. Pessoal	ENAP	10	10
Redação Oficial e Noções de SEI e suas aplicações	ENAP	10	30
Regimes Tributários e o Simples Nacional	Libano	80	80
Responsabilidade Social Corporativa	IBMR	20	20
Segurança e Saúde do Trab. no Contexto do Teletrabalho	ENAP	18	144
SEI! Usar 4.0	ENAP	25	25
Serviços Públicos e Defesa do Usuário	ENAP	20	20
Storytelling com Dados para Com. Profissional de Sucesso	ENAP	25	75
Tecnologia da Informação Aplicada à Negócios	IBMR	20	20
Transporte e Prevenção ao roubo de cargas	SEST-SENAT	6	6
Tributos e a Administração Pública	Libano	80	80
Tributos e a Administração Tributária	Libano	80	80
Uso do Design em Políticas Públicas	ENAP	20	20

3.535 horas de treinamentos realizados

4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.1 Demandas do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC ¹



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 recursos recebidos verdadeiros equívocos de interpretação.



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

4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.1.1 Monitoramento do SIC¹



Tipo de Resposta aos Pedidos

Decisões no pedido inicial - 2025



TOTAL DE RECURSOS

18



Satisfação do Usuário - 2025

Resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



Resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Nível geral de satisfação



Decisões dos Recursos



18 Pedidos com recurso

6,1 dias corridos
Tempo médio de resposta

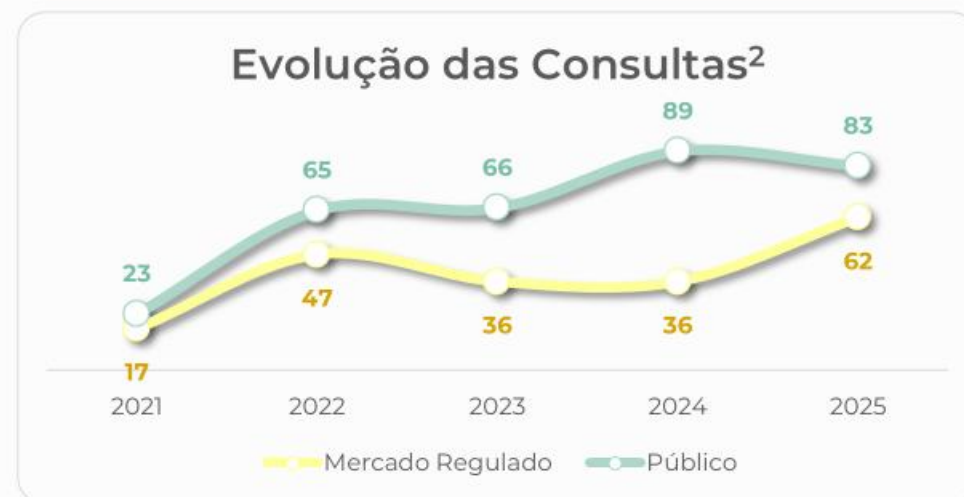
100%
Respondidos no prazo

0%
Respondidos fora do prazo

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

4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.2 Consultas Técnicas Recebidas



Fonte: SEI

² 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

A análise dos dados evidencia a tendência de concentração das demandas da plataforma Fala.BR em temas diretamente relacionados à **proteção do consumidor no mercado de seguros**, com destaque para **seguros de pessoas e de automóveis, especialmente em situações sensíveis como óbito do segurado e demora na regulação de sinistros**, o que revela fragilidades recorrentes na resposta das supervisionadas às expectativas dos usuários. Paralelamente, observa-se crescimento consistente de manifestações voltadas à atuação institucional da Susep, notadamente quanto ao funcionamento de sistemas, qualidade do atendimento, transparência e trâmites administrativos e judiciais, indicando que **a Ouvidoria é percebida não apenas como canal de resolução de conflitos individuais, mas também como instância de controle social e de esclarecimento regulatório**. Essas tendências apontam para a necessidade contínua de fortalecimento tanto da supervisão do mercado quanto da capacidade interna de atendimento, comunicação e transparência da Autarquia, de modo a mitigar recorrências e aprimorar a confiança do cidadão.

Principais Assuntos – Top 7

- 1º Defesa da Concorrência e do Consumidor
- 2º Cadastro e Documentação
- 3º Tecnologia da Informação e Sistemas
- 4º Atendimento ao Público
- 5º Transparência e Acesso à Informação
- 6º Autorização, Regulação e Fiscalização
- 7º Concursos e processos Seletivos

Principais Subassuntos – Top 7

- 1º Seguro de Automóveis
- 2º Seguro/Previdência em nome de terceiro
- 3º Seguro de Pessoas em Geral
- 4º Seguro de Pessoas (prestamista)
- 5º Protocolar Ofícios Judiciais
- 6º Previdência Complementar Aberta
- 7º Consulta Apólice de Seguro Garantia

Principais Tags – Top 7

- 1º Segurado falecido
- 2º Demora no processo de regulação do sinistro
- 3º Seguro de Pessoas em Geral
- 4º Seguro de Pessoas (prestamista)
- 5º Protocolar Ofícios Judiciais
- 6º Previdência Complementar Aberta
- 7º Consulta Apólice de Seguro Garantia

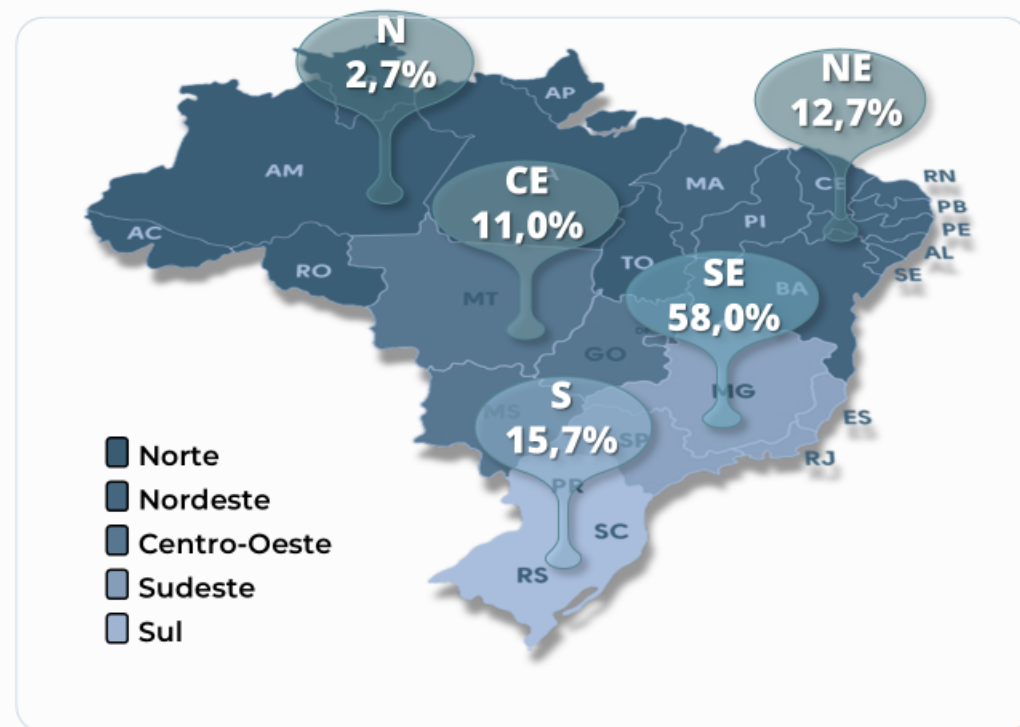
4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.3.1 Monitoramento das Manifestações de Ouvidoria Recebidas



Nota: Conforme apresentado no Painel Resolveu? referente ao mesmo período de 01 de janeiro de 2025 a 31 dezembro de 2025, a Esfera Federal apresentava **2.825** manifestações ainda em tratamento, sendo **92%** delas já fora do prazo para atendimento. Quanto às **1.283.231** demandas respondidas, **7,5%** delas não haviam sido atendidas dentro do prazo estabelecido pela CGU.

Demandas por Região do Brasil ³



RESOLUTIVIDADE ⁴
(A sua demanda foi resolvida?)



³ Considerando que somente 16% das demandas constaram localização do demandante.

⁴ 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

A evolução das manifestações registradas no Fala.BR pela Ouvidoria da SUSEP entre 2019 e 2025 demonstra claro alinhamento com o modelo de maturidade de Ouvidorias preconizado pela CGU.

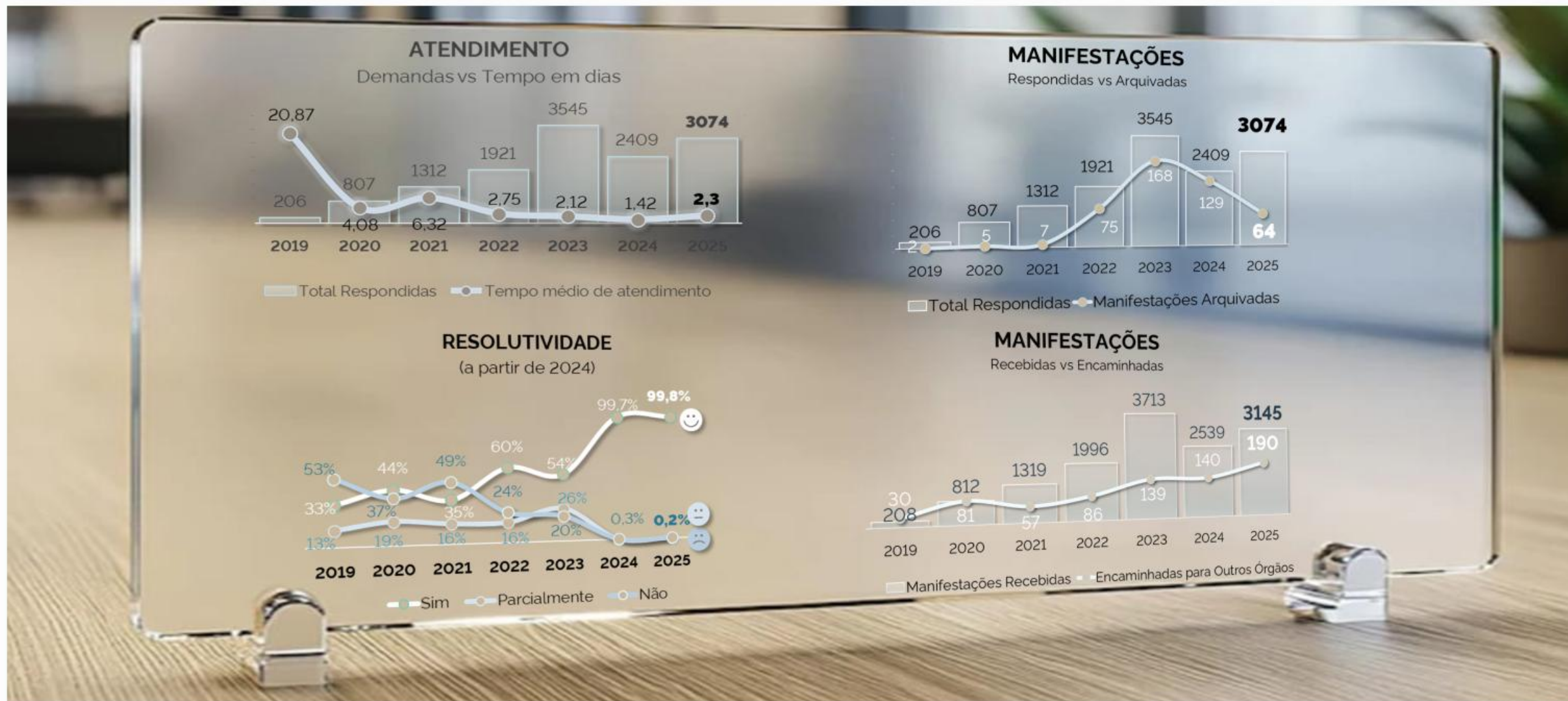
O **crescimento consistente** e a predominância de **solicitações e reclamações**, aliado à **redução de comunicações genéricas** e à melhor qualificação das demandas, evidenciam fortalecimento da governança, amadurecimento dos processos e maior clareza do papel institucional da Ouvidoria perante a sociedade. A presença contínua de sugestões e elogios reforça a confiança do cidadão no canal, enquanto a capacidade de absorver volumes crescentes de manifestações com estabilidade indica maturidade operacional.

Nesse contexto, os dados confirmam que a Ouvidoria da SUSEP atua de forma aderente às expectativas da CGU, consolidando-se como instrumento efetivo de participação social, transparência e apoio à melhoria da gestão pública.



4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

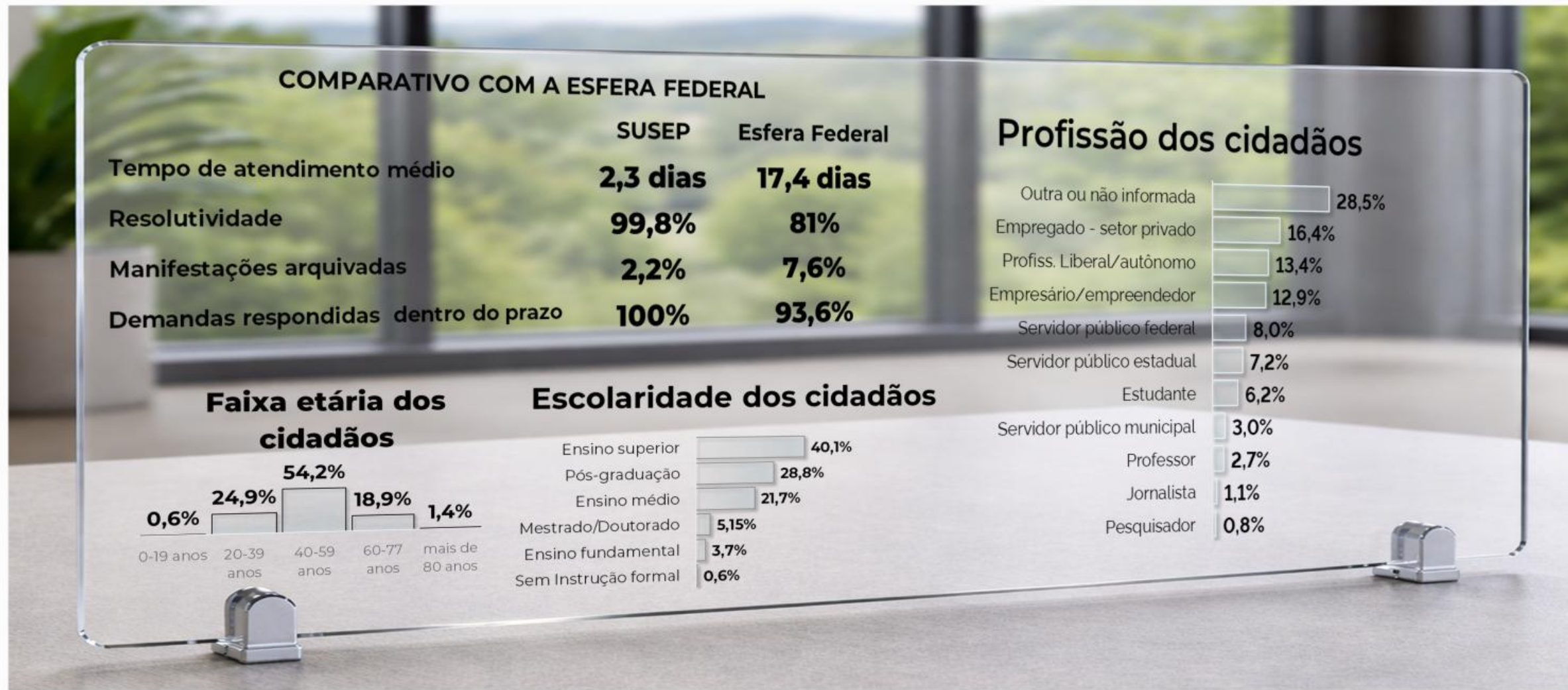
4.3.3 Evolução das Demandas de Ouvidoria - comparações



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

4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.3.4 Evolução das Demandas de Ouvidoria - perfil



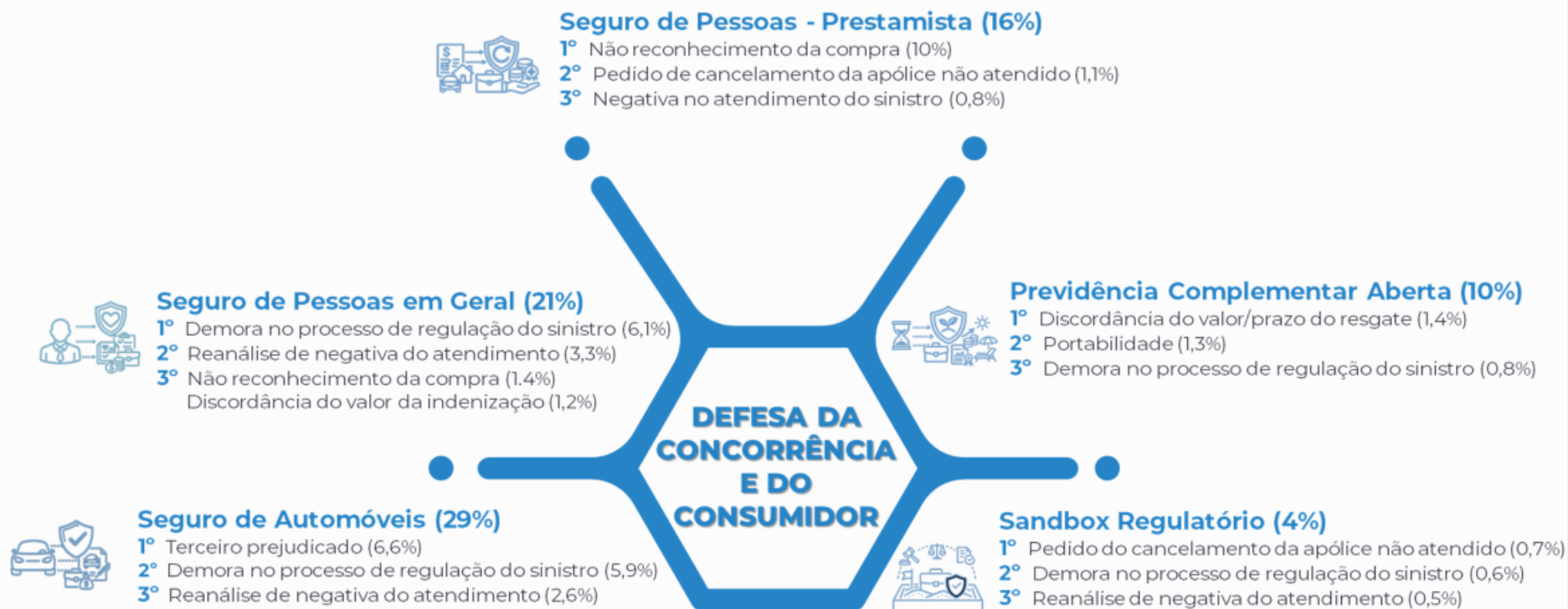
4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.3.5 Análise Qualitativa das Demandas a partir do assunto

À luz dos dados apresentados, referentes ao assunto **DEFESA DA CONCORRÊNCIA E DO CONSUMIDOR**, observa-se que a procura pela Ouvidoria da Susep concentra-se majoritariamente em **falhas no pós-venda**, especialmente relacionadas à **demora na regulação de sinistros e à contestação de negativas de atendimento**, o que evidencia fragilidades operacionais e de comunicação das supervisionadas.

Destaca-se, de forma crítica, o elevado índice de **“não reconhecimento da compra”** no **seguro prestamista**, indicando potenciais **problemas** estruturais nos **processos de comercialização e de consentimento do consumidor**.

Nos **seguros de automóveis e de pessoas**, além dos atrasos e negativas, **sobressaem conflitos envolvendo terceiros, qualidade dos serviços e rede credenciada**, enquanto **na previdência complementar** prevalecem **divergências contratuais e financeiras**, como **valor, prazo de resgate e portabilidade**. De modo geral, os dados revelam que **a Ouvidoria é acionada quando há quebra de confiança do consumidor nos canais regulares de atendimento**, reforçando a necessidade de aprimoramento da transparência, da governança e da eficiência dos processos das entidades reguladas.



4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.3.5 Análise Qualitativa das Demandas a partir do assunto

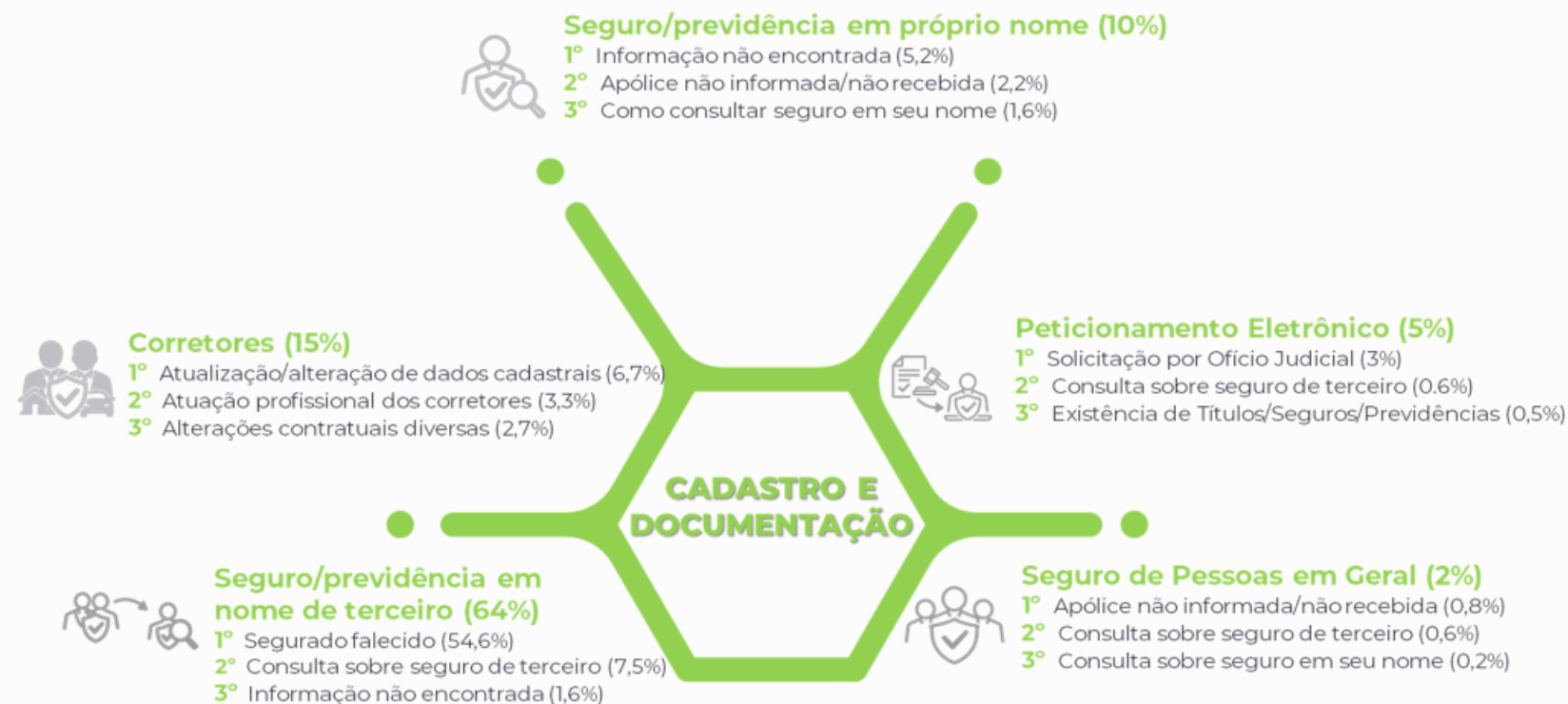
Tratando-se do assunto CADASTRO E DOCUMENTAÇÃO, à análise dos dados apresentados, constata-se que a maior parte das demandas dirigidas à Ouvidoria da Susep possui caráter eminentemente informacional, com forte concentração em solicitações relativas à existência de seguro ou previdência em nome de terceiro, especialmente em contextos de óbito do segurado, que representam mais da metade do total de registros.

Esse resultado evidencia dificuldades recorrentes enfrentadas por beneficiários e familiares na localização de apólices, bem como lacunas na comunicação e no acesso às bases informacionais do mercado supervisionado.

Em menor escala, observam-se demandas administrativas de corretores, predominantemente voltadas à atualização cadastral e

à atuação profissional, além de solicitações de consumidores sobre seguros em próprio nome, marcadas pela ausência de informações contratuais básicas.

O conjunto dos dados do assunto CADASTRO E DOCUMENTAÇÃO reforça o papel da Ouvidoria como instância de apoio institucional para suprir possíveis falhas de transparência, integração de informações e orientação ao público, mais do que como canal predominantemente voltado à resolução de litígios.



4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

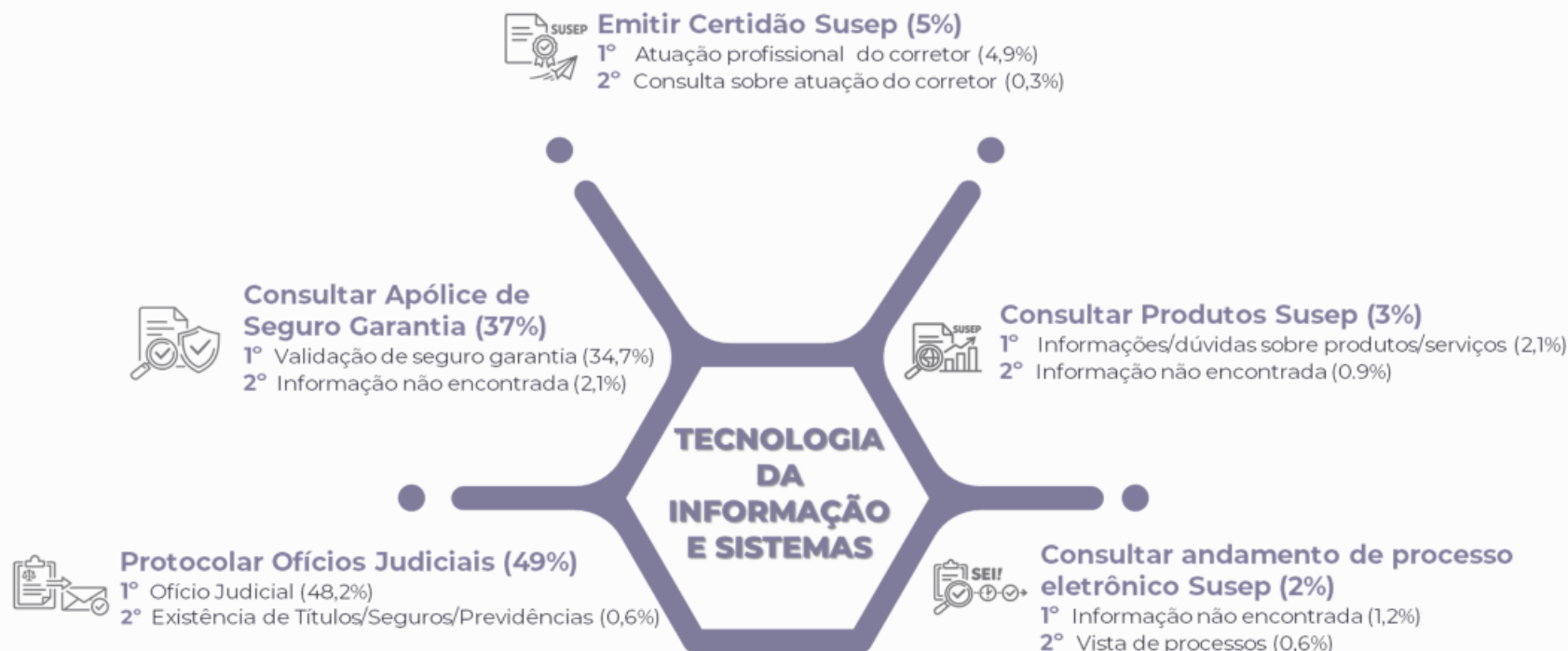
4.3.5 Análise Qualitativa das Demandas a partir do assunto

À vista dos dados apresentados, conclui-se que a procura pela Ouvidoria da Susep, nesse conjunto de demandas pertinentes ao assunto **TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS**, na plataforma Fala.BR, está majoritariamente associada a atividades formais de natureza institucional, administrativa e de validação, e não a controvérsias de consumo.

Destaca-se o expressivo volume de **solicitações para protocolo de ofícios judiciais**, que responde por quase metade dos registros, evidenciando o papel da Ouvidoria como canal de apoio ao Poder Judiciário e de cumprimento de determinações legais.

Em seguida, sobressaem as **consultas para validação de apólices de seguro garantia**, revelando a utilização da Ouvidoria como referência oficial para verificação da autenticidade e regularidade desses instrumentos em contextos contratuais e judiciais.

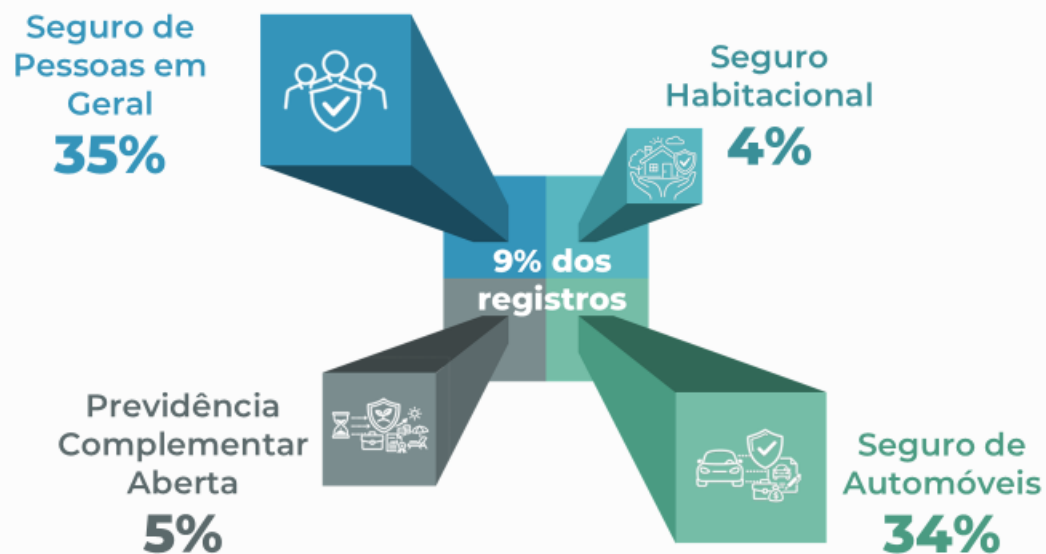
As demandas relacionadas à **emissão de certidões da Susep**, especialmente ligadas à **atuação profissional de corretores**, bem como as consultas sobre produtos supervisionados e andamento de processos eletrônicos, reforçam o caráter predominantemente informacional e procedimental do conjunto analisado, confirmando a Ouvidoria como instância de acesso à informação oficial, suporte institucional e segurança regulatória.



4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.3.6 Análise Qualitativa das Demandas a partir do motivo

Demora no Processo de Regulação do Sinistro



Não Reconhecimento da Compra

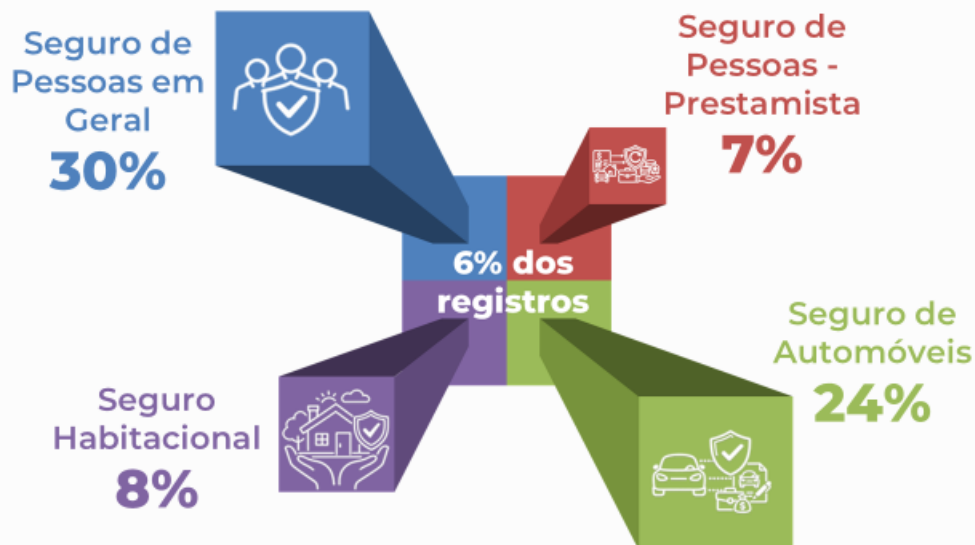


Os dados sugerem que a **demora na regulação do sinistro** é um problema estruturalmente mais sensível nos ramos de **Automóveis e Pessoas**, demandando atenção prioritária das seguradoras e dos órgãos reguladores. Medidas como **simplicação de processos, melhoria na comunicação com o segurado e uso de ferramentas digitais na regulação** podem contribuir para mitigar esse tipo de reclamação nesses segmentos específicos. Já o fenômeno do **não reconhecimento da compra** está fortemente concentrado no **seguro prestamista**, o que pode apontar a **necessidade de aprimorar os mecanismos de transparência, comunicação e comprovação de consentimento** no momento da contratação, enquanto os demais produtos apresentam impacto mais residual nesse tipo de reclamação.

4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.3.6 Análise Qualitativa das Demandas a partir do motivo

Reanálise de Negativa no Atendimento



Consulta Técnica



Os resultados mostram que, embora a **reanálise de negativa de sinistro** represente apenas 6% do total de registros, ela revela pontos sensíveis do mercado segurador, sobretudo nos seguros de **Pessoas e Automóveis**. A distribuição das reclamações indica onde estão os maiores desafios de **interpretação contratual, comunicação e confiança do consumidor** que busca a atuação da Ouvidoria e da supervisão da SUSEP. Quanto às **consultas técnicas**, embora representem uma parcela reduzida do volume total de manifestações recebidas pela Ouvidoria da SUSEP, possuem elevada relevância institucional. Observa-se clara **predominância de demandas por pareceres técnicos e jurídicos**, o que evidencia a **complexidade do arcabouço regulatório** relacionado aos mercados supervisionados pela Autarquia e a necessidade, por parte dos demandantes, de interpretações qualificadas e seguras. A **presença significativa de solicitações** sobre serviços da SUSEP e sobre **normas e legislação** sugere, por um lado, **oportunidades de aprimoramento da comunicação institucional e da transparência ativa** e, por outro, **reforça o papel da Ouvidoria como canal estratégico de orientação e interlocução**.

4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.3.7 Outros Órgãos: Demandas recebidas e encaminhadas ⁷



⁷ 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

4.3.8 Encaminhamento de demandas

Tratamento das Demandas



⁸ Encaminhadas quando o assunto não compete à autarquia.

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

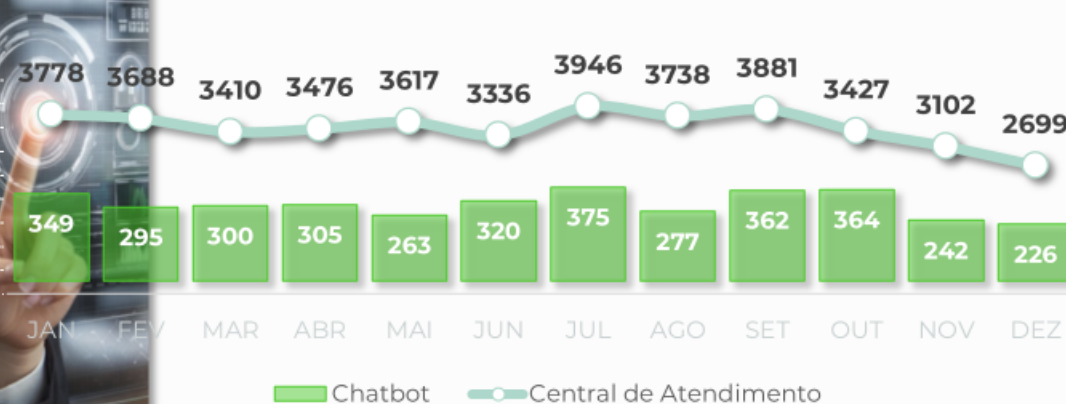
4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.4 Demandas da Central de Atendimento por voz (0800) e pelo site (Chatbot⁹)



Evolução das Chamadas em 2025

Central de Atendimento 0800 x Atendimento pelo site - chatbot



Atendimento Telefônico x Chatbot

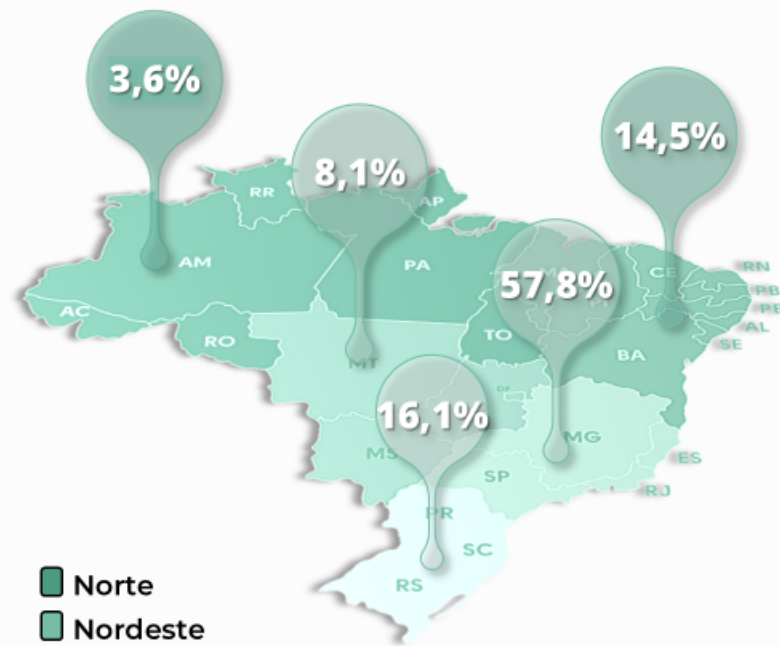


2025



Abrangência do Call Center em 2025

Regiões do Brasil



- Norte
- Nordeste
- Centro-Oeste
- Sudeste
- Sul

⁹ 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)

Em 2025, a Central de Atendimento ao Público da Susep manteve seu papel essencial no relacionamento direto com o cidadão, registrando uma média de 3.500 atendimentos telefônicos por mês. No mesmo período, o Chatbot de atendimento contabilizou uma média de 300 acessos mensais, consolidando-se como um canal complementar de consultas rápidas.

A Central de Atendimento permaneceu como uma das principais portas de entrada das demandas imediatas da autarquia, abrangendo desde instabilidades sistêmicas e repercussões na mídia até fatos relevantes do mercado segurador que possam impactar a Susep ou os consumidores. A atuação integrada da Central de Atendimento ao Público com a Ouvidoria permite que apontamentos identificados nas análises diárias das ligações, como falhas, dúvidas recorrentes e dificuldades enfrentadas pelos usuários, sejam prontamente encaminhados às áreas técnicas como sugestões de aprimoramento, a exemplo da Avaliação de Serviços.

Além disso, outras ações rápidas são adotadas com base nos dados e percepções do setor, assegurando agilidade no repasse de informações relevantes e reforçando a posição estratégica da supervisão e da Central de atendimento na comunicação da autarquia.



RANKING DE ATENDIMENTOS 2025

- 1º Seguro de Automóvel
- 2º Entidades supervisionadas
- 3º Seguro Vida Individual
- 4º Registro de Corretores
- 5º Assistência Técnica
- 6º Pesquisa sobre seguros
- 7º Seguro Res./Habitacional
- 8º Seguro Prestamista
- 9º Entidades não registradas
- 10º Aviso de sinistro
- 11º Solicitação de cancelamento
- 12º Acidentes pessoais
- 13º Seguro Garantia
- 14º Seguro Viagem
- 15º Seguro de Vida em Grupo
- 16º Protocolo de documentos
- 17º Normas/Legislação
- 18º Autorização para Operar
- 19º Capitalização
- 20º Segurança Fiança Locatícia

4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.5 Demandas de Orientação ao Consumidor

ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR

Manifestação por e-mail

Defesa do consumidor	2784
Peticionamento	1071
Busca de Seguros	378
Denúncia	367
Incompreensível/ Incabível	305
Consulta técnica	304
Corretores	213
Outros	82
Cadastro e Certidões	79

Demandas em 2025



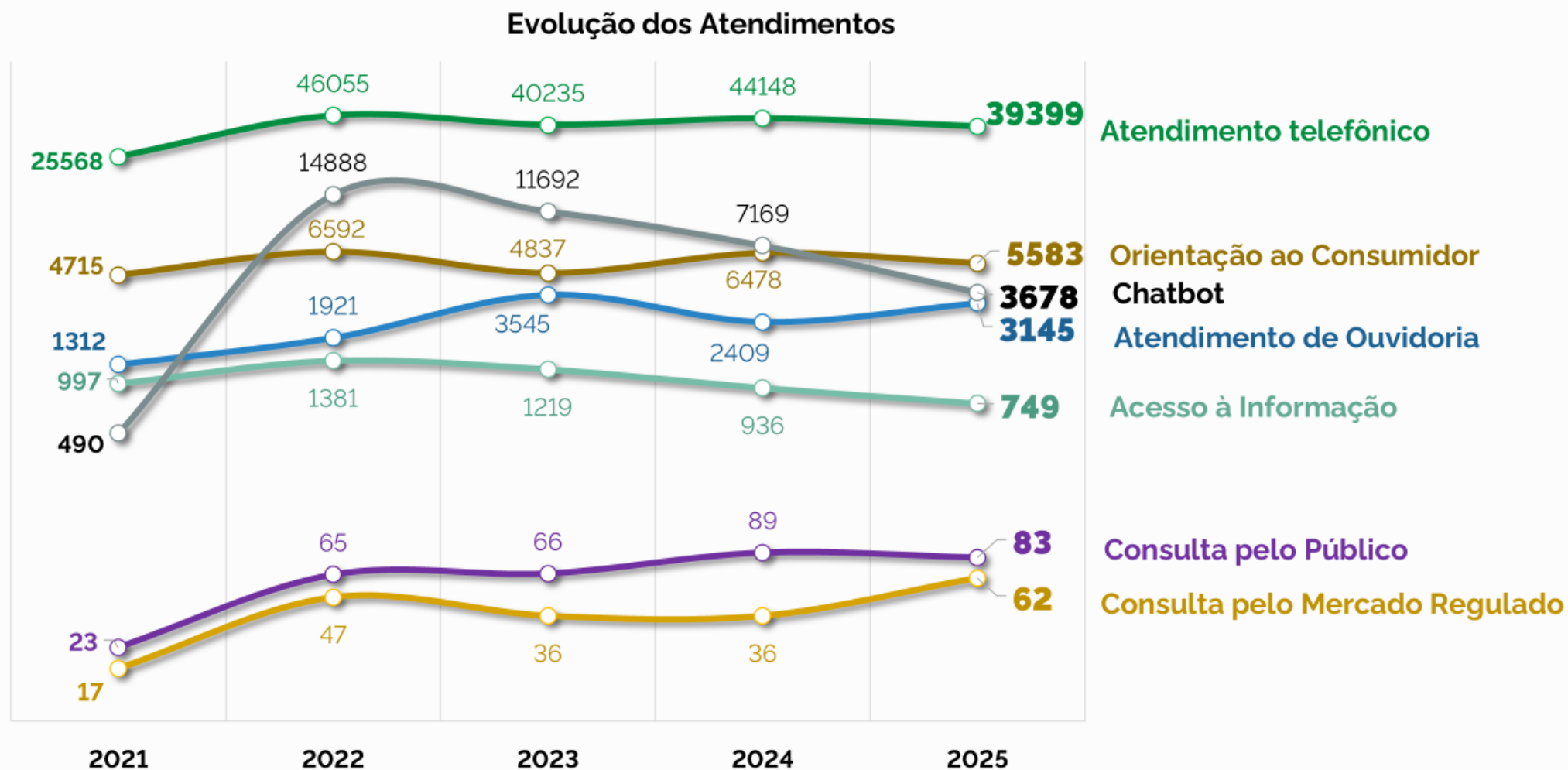
Orientação ao Consumidor (2021-2025)



Fonte: Controles da Ouvidoria da Susep

4. Dados Estatísticos da Ouvidoria da SUSEP

4.6 Análise da Evolução dos atendimentos



5. Plano de Integridade

5.1 Programa de Integridade da SUSEP - PROGRIDE

Os **Boletins de Integridade nº 5 e nº 6** evidenciam que, em 2025, a Ouvidoria da Susep consolidou-se como **instância estratégica** do Programa de Integridade Pública, com atuação fortemente vinculada ao fortalecimento da transparência, do acesso à informação e da confiança institucional. Sua atuação esteve alinhada aos eixos de governança, comunicação e monitoramento do **Plano de Integridade 2025–2026**, contribuindo para o cumprimento do cronograma institucional e para a superação da meta anual de execução do plano, que alcançou 44% ao final do exercício, acima do previsto inicialmente.

No **primeiro semestre de 2025**, destaca-se o avanço da Ouvidoria na **implementação do Plano de Dados Abertos**, aproximando-se da **meta de 100% de conformidade**, pendente apenas de validação técnica pela CGU. Esse esforço se insere no contexto mais amplo de reconhecimento nacional da Susep, que obteve **100% de conformidade em Transparência Ativa**, reforçando o papel da Ouvidoria como **vetor de governança da informação e instrumento de prevenção de riscos à integridade administrativa**.

Ao **longo do segundo semestre**, a atuação da Ouvidoria evoluiu da consolidação estrutural para **o aprimoramento qualitativo do acesso à informação**, com a elaboração de **conteúdos orientadores**, como a página “**Acesso à Informação no SEI**” na Intranet e a Cartilha de Acesso à Informação. Essas iniciativas ampliaram a clareza procedimental, fortaleceram a segurança jurídica e contribuíram para a internalização de boas práticas pelos servidores, **reforçando o caráter educativo e preventivo da Ouvidoria** no sistema de integridade da Autarquia.

Foram elaborados conteúdos informativos sobre acesso à informação: a página na Intranet 'Acesso à Informação no SEI', e ainda, a Cartilha de Acesso à Informação.

Informação clara, processos mais seguros.

A OUVID realizou avanços rumo à meta de 100% de conformidade no Plano de Dados Aberto, restando a análise técnica da CGU



Transparência é a base da confiança pública

5. Plano de Integridade

5.1 Programa de Integridade da SUSEP - PROGRIDE

De forma integrada às demais instâncias de integridade, a Ouvidoria contribuiu para a consolidação de uma **cultura organizacional baseada em transparência, diálogo e uso estratégico da informação**. Sua atuação ao longo de 2025 demonstra que a unidade **transcende a função reativa de recebimento de manifestações**, assumindo posição estruturante na governança da Susep e no fortalecimento da confiança da sociedade nas decisões e ações institucionais.

Em síntese, a Ouvidoria da Susep apresentou um **posicionamento proativo, técnico e alinhado às melhores práticas de integridade pública**, caracterizado por:

- avanço consistente em transparência ativa e dados abertos;
- atuação educativa e preventiva em acesso à informação;
- integração com o Plano de Integridade e o PROGRIDE+;
- contribuição direta para o fortalecimento da confiança institucional.

O conjunto de ações descritas nos boletins evidenciam que a Ouvidoria não atua apenas como canal de escuta, mas como instância estruturante da integridade na Susep.

100% de Transparência Ativa

Segundo avaliação da CGU, a SUSEP atingiu 100% de conformidade em Transparência Ativa, consolidando-se como referência em acesso à informação no setor público ¹⁰.

Nova Portaria em Integridade

A SUSEP publicou a Portaria nº 8.400/2025, que institui o plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação da Superintendência de Seguros Privados – SUSEP ¹¹.

¹⁰ Link: <https://www.gov.br/susep/pt-br/central-de-conteudos/noticias/2025/junho/susep-publica-normativo-interno-sobre-prevencao-e-enfrentamento-ao-assedio-e-a-discriminacao>

¹¹ Link: <https://www.gov.br/susep/pt-br/central-de-conteudos/noticias/2025/julho/susep-recebe-certificacao-por-avanco-na-auditoria-interna>



6. Ações Exitosas, Falhas e Oportunidades Identificadas

6.1 Análise de Pontos Fracos, Fortes, Ameaças e Oportunidades (SWOT)



6. Ações Exitosas, Falhas e Oportunidades Identificadas

6.2 Maturidade da Ouvidoria da SUSEP

O ano de 2025 foi marcado pela chegada, mais ao final do ano, dos novos servidores da Susep – advindos de um concurso muito esperado. Durante o decorrer do processo seletivo, administramos junto à Comissão de concurso as demandas que vieram dos candidatos, bem como recursos sobre o pleito.

Ao final do ano, a ouvidoria **teve participação ativa na ambientação dos novos servidores**, expondo os processos de ouvidoria, suas necessidades e resultados, bem como o Programa de Prevenção ao Assédio e Discriminação.

Ainda durante o ano de 2025, tivemos a experiência de participar do **Concurso de Boas Práticas de Ouvidoria da RENOUV OGU/CGU**. Mesmo não tendo ganhado o concurso, valeu a experiência de documentar “A REDE DE CONFIANÇA NA UNIDADE DE OUVIDORIA COMO FERRAMENTA PARA MELHORIA DOS PROCESSOS DA SUSEP”.

Outra grande ação exitosa da Ouvidoria em 2025 foi a **regulamentação da necessidade de cadastro das empresas do Sandbox Regulatório no Consumidor.gov** (sugerido à área técnica por recomendação de ouvidoria). A partir da nova regulamentação, os consumidores de produtos dessas empresas passaram a ter um canal de comunicação direto com a empresa contratada.

Indicamos como falha, ainda, a falta de proximidade com as ouvidorias do nosso mercado. Desde o início da OUVID SUSEP temos nos preocupado em nos aproximar dessas ouvidorias e temos recebido retornos de que isso seria muito produtivo. Estamos em programação para, em 2026, tirar do sonho esse plano e trazer isso à realidade aqui na nossa OUVID.



6. Ações Exitosas, Falhas e Oportunidades Identificadas

6.3 Participação em Seminários e Eventos



Durante o ano de 2025, em decorrência do Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação da Susep, várias ações foram feitas com servidores e, especialmente, com colaboradores terceirizados. Em conversas PRESENCIAIS, todos os colaboradores foram convidados ao debate e alertados sobre as nossas ações de prevenção.



6. Ações Exitosas, Falhas e Oportunidades Identificadas

6.3 Participação em Seminários e Eventos



Em 2025, a partir de um convite do superintendente da Susep, a ouvidora passou a participar dos encontros com CEOs mulheres do mercado segurador. Uma iniciativa da CEO da Prudential do Brasil onde as gestoras de grandes companhias seguradoras debatem com a Susep importantes temas de supervisão, regulação, tendências do mercado, além de comportamento do consumidor, atendimento, entre outros assuntos. Ao participar do encontro, a Susep demonstra seu compromisso em ouvir as necessidades do setor e incentivar iniciativas que promovam a diversidade e a equidade no mercado supervisionado. Ter a ouvidoria representada nesse fórum abre portas para o debate das necessidades de ouvidoria e de integridade nas ações do mercado.

6. Ações Exitosas, Falhas e Oportunidades Identificadas

6.3 Participação em Seminários e Eventos



Dias 09 a 11 de abril Participação no 17º Seminário Nacional Ouvidores & Ouvidorias em Recife PE, com o tema "Novos paradigmas e desafios para Ouvidores, Provedores de Justiça, Defensores Públicos, Defensores del Pueblo e Ombudsman em países de língua portuguesa, na América Latina e no Caribe"



Dia 15/05/2025 – Participação no Seminário nacional de acesso à informação da Secretaria Nacional de Acesso à Informação da CGU.

6. Ações Exitosas, Falhas e Oportunidades Identificadas

6.3 Participação em Seminários e Eventos



Dia 07/08/2025 A Ouvidora participou da 200ª Reunião da Comunidade Internacional de Ouvidoria/Ombudsman, da ABRAREC (Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente), como painelistas com o tema "Convergências e especificidades entre Ouvidorias Públicas e Privadas na promoção da transparência, confiança e melhoria contínua".

Dias 15 à 17/10/2025 Participação no II Seminário Nacional de Ouvidoria de 2025 com tema: "Ouvidoria Contemporânea – Inovação, Sustentabilidade e Gestão Pública com Escuta Cidadã."



Dias 21 e 22/08/2025 Participação no Seminário "Desafios em Privacidade e Segurança da Informação" – aos discentes do curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Privacidade e Segurança da Informação da Universidade de Brasília.

6. Ações Exitosas, Falhas e Oportunidades Identificadas

6.3 Participação em Seminários e Eventos

NOTÍCIAS



Susep participa de webinar da CNseg sobre a nova Lei de Seguros

Evento apresentou guia sobre a Lei 15.040/2024 com foco no consumidor

Dia 09/12/2025: A Ouvidora Aline Vieira participou do webinar promovido pela Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg) para apresentação do guia "Lei 15.040/2024 – Nova Lei de Seguros: O que o consumidor precisa saber". A ouvidora da Susep integrou o debate sobre as ouvidorias de seguros na proteção do consumidor e a experiência dos canais de atendimento.



Dias 09 e 10/09/2025: Participação no 10º Encontro da RedeSIC, realizado pela CGU, em Brasília, que reuniu servidores federais para debater transparência, proteção de dados (LGPD) e boas práticas na Lei de Acesso à Informação (LAI).



7. Equipe Integrante da Ouvidoria

7.1 Força de Trabalho



A horizontal banner with a green-to-white gradient background. It features seven hexagonal portrait frames on the left and the word "OUVID" in large white capital letters on the right.

Nome
Aline Vieira
Luis Antônio Pretti
Ary Macedo
Rosana da Silva
Bianca Rezende
Fabiana Mesquita
Isabella Paes



A horizontal banner with a grey-to-white gradient background. It features the word "SESIK" in large white capital letters on the left and seven hexagonal portrait frames on the right.

Nome
João Pedro Mello
Taylane Caiado
Giovanna Linzmeyer
Newton Marques
Luís Rocha
Fábio Cipriano
Márcio Ventura



A horizontal banner with a blue-to-white gradient background. It features eight hexagonal portrait frames on the left and the words "CENTRAL DE ATENDIMENTO" in large white capital letters on the right.

Nome
Rachel Moraes
Michele Couto
Raysa Souza
Lorena Bustamante
Maria Jorgina Telhado
Caroline Nascimento
Emmerson da Silva
Carlos Machado

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

O ano de 2025 foi um período de consolidação das atividades de Ouvidoria. Já com seus relacionamentos estabelecidos, a interação com as áreas da Susep se dá de maneira mais fluida. A equipe, cada dia mais coesa e consciente da nossa missão, organicamente abre novos caminhos de comunicação atenta para facilitar a transparência dos nossos processos e entregar os resultados à sociedade.

Em 2026, além da rotina já estabelecida, teremos por objetivo estreitar os laços com as ouvidorias privadas do nosso mercado, além de verificar nossos processos através do trabalho da auditoria interna.

Além disso, teremos o desafio de administrar, no que nos cabe - que é a comunicação com a sociedade - a organização e regulamentação pelas áreas técnicas do novo mercado de Proteção Patrimonial Mutualista. Já vimos, ainda nesse ano de 2025, que este grande mercado nos gera altos índices de demandas e sabemos que muito ainda está por vir.
