

## VOTO 1 – INSTITUIÇÃO DE OUVIDORIA PELAS EMPRESAS SUPERVISIONADAS

*Minuta de Resolução CNSP que, em substituição à Resolução CNSP nº 279, de 30 de janeiro de 2013, dispõe sobre a instituição de ouvidoria pelas sociedades seguradoras, entidades abertas de previdência complementar e sociedades de capitalização. Revisão determinada pelo Decreto nº 10.139/2019, sem alteração de mérito.*

**SEI Nº 15414.615297/2022-31**

Senhores Conselheiros,

1. Trata-se de proposta de revisão da Resolução CNSP nº 279, de 30 de janeiro de 2013, que dispõe sobre a instituição de ouvidoria pelas sociedades seguradoras, entidades abertas de previdência complementar e sociedades de capitalização, por força das disposições contidas no Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019, que trata da necessidade de revisão e consolidação dos atos normativos inferiores a decreto editados por órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, no presente caso, **sem alterações de mérito**.
2. Desse modo, a minuta de Resolução (SEI nº [1397025](#)), ora apresentada, tem o objetivo de revisar e atualizar a norma que trata da instituição e atuação das ouvidorias dos mercados supervisionados, promovendo ajustes pontuais nesse regulamento. A propósito, importante registrar que esse trabalho de revisão foi impactado significativamente pelas mudanças regulamentares relativas ao tratamento das demandas dos consumidores, promovidas pela Circular SUSEP nº 613, de 11 de setembro de 2021, e posteriormente, pela Circular SUSEP nº 643, de 20 de setembro de 2021.
3. Para a adequada compreensão do cenário que envolve a atuação dessas ouvidorias, no âmbito dos mercados supervisionados pela Susep, deve-se reportar breve histórico da atividade, particularmente, nos últimos dez anos.
4. Com a publicação da Resolução CNSP nº 279, em janeiro de 2013, foi instituída de fato a obrigatoriedade de constituição de ouvidoria, pelas empresas supervisionadas pela Susep. Esse normativo reforçava a relevância do papel do Ouvidor, em todos os seus aspectos, especialmente no que se refere à sua autonomia, ampliando sua alçada decisória - do valor mínimo de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), por sinistro, para R\$ 100.000,00 (cem mil reais), e estabelecendo para essa função de Ouvidor o impedimento de acumulação de outro cargo, exceto com o de Diretor de Relações com a Susep. Essa resolução definiu, ainda, que o prazo máximo para as ouvidorias responderem às reclamações dos consumidores seria de quinze dias.
5. Em 18 de setembro de 2020, por força do Decreto nº 10.197, de 2 de janeiro de 2020, que estabeleceu o **consumidor.gov.br** como plataforma oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a auto composição das controvérsias em relações de consumo, a Susep adequou a regulamentação relativa ao tratamento das reclamações dos consumidores, com a edição da Circular Susep nº 613, migrando o atendimento para a referida plataforma. Esse normativo tornou obrigatória a adesão das supervisionadas à plataforma e definiu que as demandas, ali registradas, fossem tratadas por suas ouvidorias. Assim, conforme

os **termos de uso do consumidor.gov.br**, as empresas supervisionadas pela Susep passaram a contar com o prazo de **dez dias** para analisar e responder as reclamações.

6. Nessa esteira, a Susep publicou, em 23 de setembro de 2021, a Circular Susep nº 643, encerrando o prazo para adesão das empresas à plataforma **consumidor.gov.br** e consolidando definitivamente a referida plataforma como o canal oficial de recebimento das denúncias apresentadas pelos consumidores dos segmentos econômicos supervisionados pela Autarquia.
7. Desse modo, diante das disposições normativas vigentes, considerando a evolução do tema na forma reportada anteriormente, o corpo técnico da Autarquia identificou a necessidade de ajustes pontuais na norma, particularmente no que se refere aos impactos da migração do atendimento no âmbito da Susep para o **consumidor.gov.br** e do encerramento das atividades da Seguradora Líder dos Consórcios do Seguro DPVAT S.A. (atualmente, em *run off*).
8. Assim, em relação aos ajustes pontuais promovidos pela presente minuta, podem ser apontados:
  - a. ajuste redacional no dispositivo que trata dos índices de eficiência das ouvidorias, fazendo menção expressa também às sociedades de capitalização e às entidades abertas de previdência complementar e, principalmente, deixando-se de mencionar base de dados específica de reclamações, com o objetivo de conferir maior flexibilidade à Susep para definição dos referidos índices, nesse aspecto, cumpre esclarecer que **a utilização da base de dados do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor- SINDEC não foi descartada e continuará podendo ser utilizada;**
  - b. revogação dos dispositivos que mencionam tratamento específico a ser dado às reclamações relativas ao Seguro Obrigatório de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Vias Terrestres, ou por sua Carga, a Pessoas Transportadas ou Não (Seguro DPVAT), tendo em vista que a Seguradora Líder dos Consórcios do Seguro DPVAT S.A. está em *run off*; e
  - c. exclusão da solidariedade prevista no art. 6º, incisos II e III, por recomendação da Procuradoria Federal junto à Susep, tendo em vista não ser pertinente essa solidariedade por intermédio de norma infra legal.
9. Prosseguindo, em atenção ao rito previsto pela Resolução SUSEP nº 14, de 02 de maio de 2022, que disciplina o processo normativo da Susep, registre-se que o processo foi regularmente instruído com Exposição de Motivos (SEI nº [1379823](#)); a oitiva das unidades organizacionais internas potencialmente impactadas, que não apresentaram óbices ao prosseguimento da minuta; a minuta de normativo ora apresentada (SEI nº [1397025](#)) e o Quadro Comparativo da minuta, em relação aos normativos vigentes (SEI nº [1398408](#)).
10. O Comitê Técnico da SUSEP – COTEC deliberou, por unanimidade, pela ausência de óbices à continuidade da tramitação do processo normativo, nos termos do EXTRATO DE ATA DA REUNIÃO ORDINÁRIA DE 08 DE JULHO DE 2022 (SEI nº [1382509](#)). A matéria foi também submetida à Procuradoria Federal junto à SUSEP (SEI nº [1394124](#)), que identificou a necessidade de ajustes em alguns dispositivos, quanto à forma, bem como exclusão da solidariedade prevista no art. 6º, incisos II e III, tendo sido todas as recomendações acatadas e incorporadas à minuta.
11. No que diz respeito à realização de consulta pública, houve o entendimento da Susep no sentido da sua dispensa, considerando que a minuta não contém alterações de mérito, por terem sido realizados somente ajustes pontuais. Pela mesma razão, nos termos do que dispõem o Inciso II do artigo 2º, e o Inciso III do artigo 4º do Decreto nº 10.411, de 30 de junho de 2020, a Autarquia entendeu restar caracterizada a dispensa da realização de Análise de Impacto Regulatório – AIR.

12. Finalmente, a minuta foi aprovada pelo Conselho Diretor da Autarquia, na reunião de 28 de julho de 2022 (SEI nº [1403088](#)), com base no voto do Diretor Relator (SEI nº [1398519](#)), adotado como referência para a presente manifestação.

**VOTO:** Considerando o exposto, submeto à consideração de Vossas Senhorias a minuta de Resolução CNSP (SEI nº [1397025](#)), que dispõe sobre a instituição de ouvidoria pelas sociedades seguradoras, entidades abertas de previdência complementar e sociedades de capitalização, com meu voto favorável à sua aprovação.

**Alexandre Milanese Camillo**  
Superintendente da Susep