



Superintendência  
de Seguros Privados

# **O PAPEL DAS OUVIDORIAS COMO FERRAMENTA ESTRATÉGICA DE MELHORIA DE PRODUTOS E PROCESSOS**

Carlos de Paula

Diretor da Diretoria de Supervisão de Conduta - Dicon  
Superintendência de Seguros Privados - Susep

# O atendimento aos consumidores na SUSEP

## Antes e depois das ouvidorias

2002

- **Deliberação SUSEP nº 79**
- Primeira norma regulamentadora do atendimento ao consumidor no âmbito da SUSEP
- Procedimento estritamente formal em todas as suas etapas
- Ausência da figura do Ouvidor no tratamento das demandas

2003

- **Cenário:**
- Reclamações registradas na SUSEP: 3.302
- Processos instaurados: 591
- Relação: **17,9%**

2004

- **Resolução CNSP nº 110**
- Incentiva a constituição das ouvidorias com foco na solução de conflitos
- **Circular SUSEP nº 274**
- Estabelece o encaminhamento prévio das reclamações às ouvidorias
- Define prazo de 30 dias para atendimento por parte das ouvidorias

2005

- **Circular SISEP nº 292**
- Disciplina o Procedimento de Atendimento ao Consumidor – PAC
- Prevê atendimento ao consumidor por telefone e por meios eletrônicos
- Dá tratamento diferenciado para as demandas contra empresas com ouvidoria reconhecida pela SUSEP

2013

- **Resolução CNSP nº 279**
- Torna obrigatória a constituição de ouvidoria
- Define prazo de 15 dias para atendimento por parte da ouvidoria
- Eleva a alçada decisória de R\$ 30 mil para R\$ 100 mil por sinistro
- **Cria obrigação de apresentação de relatórios que incluam propostas de aprimoramento de procedimentos e rotinas da companhia**

2017

- **Cenário:**
- Reclamações registradas na SUSEP: 26.669
- Processos instaurados: 426
- Relação: **1,6%**

# O papel estratégico das ouvidorias para além do tratamento individualizado de demandas

---

## Resolução CNSP nº 279, de 30 de janeiro de 2013

Art. 4º Constituem atribuições da ouvidoria:

V - propor ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da entidade, **medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas**, em decorrência da **análise das reclamações** recebidas e deficiências identificadas.

VI - elaborar e encaminhar ao comitê de auditoria, quando existente, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da entidade, ao final de cada semestre, relatório validado pela auditoria interna com o seguinte conteúdo mínimo:

d) proposições de que trata o inciso V, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, **discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação, e as já implementadas.**