



**MINISTÉRIO DA ECONOMIA
CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS**

RESOLUÇÃO CNSP Nº 445, DE 10 DE OUTUBRO DE 2022

Dispõe sobre a instituição de ouvidoria pelas sociedades seguradoras, entidades abertas de previdência complementar e sociedades de capitalização.

A SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS - SUSEP, no uso da atribuição que lhe confere o art. 34, inciso XI, do Decreto nº 60.459, de 13 de março de 1967, torna público que o **CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS - CNSP**, em sessão ordinária realizada em 7 de outubro de 2022, tendo em vista o disposto no inciso IV do art. 32, do Decreto-Lei nº 73, de 21 de novembro de 1966, o parágrafo 1º do artigo 3º do Decreto-Lei nº 261, de 28 de fevereiro de 1967, os artigos 5º e 74 da Lei Complementar nº 109, de 29 de maio de 2001, considerando o disposto no Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019, e considerando o que consta do Processo Susep nº 15414.615297/2022-31,

R E S O L V E :

Art. 1º As sociedades seguradoras, entidades abertas de previdência complementar e sociedades de capitalização, doravante denominadas entidades, devem instituir ouvidoria, a qual terá como principal função atuar na defesa dos direitos dos consumidores, com o objetivo de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre essas entidades e os consumidores de seus produtos e serviços, na mediação de conflitos, esclarecendo, prevenindo e solucionando conflitos.

Art. 2º A estrutura da ouvidoria deve ser compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas de cada entidade e constituída de forma autônoma e independente das demais unidades organizacionais da entidade.

§ 1º As entidades que fazem parte de conglomerado financeiro podem instituir ouvidoria única que poderá atuar em nome dos integrantes do conglomerado.

§ 2º Para os fins desta resolução, conglomerado financeiro é o conjunto de sociedades seguradoras, de capitalização, entidades abertas de previdência complementar e instituições financeiras vinculadas, diretamente ou não, por participação acionária ou por controle operacional efetivo, caracterizado pela administração ou gerência comum, ou pela atuação no mercado sob a mesma marca ou nome comercial.

§ 3º As entidades podem celebrar convênios ou contratos com prestadores de serviços de ouvidoria que atendam ao disposto nesta Resolução.

§ 4º Os convênios ou contratos previstos no parágrafo 3º deste artigo não afastam a responsabilidade da entidade pelo cumprimento do disposto nesta Resolução.

§ 5º Os prestadores de serviços, para exercer suas funções na ouvidoria, devem ser capacitados com habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, respeitando os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, celeridade e cordialidade.

Art. 3º As entidades têm o dever de:

I - dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, finalidade e forma de utilização;

II - garantir o acesso dos consumidores de produtos e serviços ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, respeitados os requisitos de acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, na forma da legislação vigente;

III - disponibilizar serviço de discagem direta gratuita 0800 (DDG 0800), específico para ouvidoria, apto a receber ligações de qualquer operadora de telefonia fixa ou móvel, durante, no mínimo, o horário comercial, cuja divulgação deverá ser permanentemente atualizada;

IV - criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, autonomia e imparcialidade; e

V - assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às manifestações recebidas, no prazo estabelecido.

Parágrafo único. A divulgação de que trata os incisos I e III deve ser providenciada por meio dos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços da entidade, nos sítios eletrônicos na internet, extratos e comprovantes eletrônicos ou fornecidos em papel, nas propostas e contratos formalizados com os consumidores, nos materiais de propaganda e publicidade e nos demais documentos que se destinem aos consumidores dos produtos e serviços da entidade.

Art. 4º Constituem atribuições da ouvidoria:

I - receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos consumidores de produtos e serviços das entidades que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por suas dependências e quaisquer outros canais de atendimento;

II - prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;

III - informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar quinze dias, contados da data de protocolização da reclamação;

IV - encaminhar resposta conclusiva à demanda dos reclamantes até o prazo informado no inciso III;

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, relatório semestral da ouvidoria, validado pela auditoria interna, até o último dia útil do terceiro mês subsequente ao encerramento do semestre analisado, com o seguinte conteúdo mínimo:

a) qualidade e adequação da estrutura da ouvidoria;

b) dados e informações sobre a eficácia dos sistemas e procedimentos da ouvidoria;

c) estatísticas de todas as ações desenvolvidas pela ouvidoria em bases mensais e anuais, comparadas com os mesmos períodos do ano anterior;

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;

e) cumprimento dos demais requisitos estabelecidos nesta Resolução.

§ 1º O serviço prestado pela ouvidoria aos consumidores dos produtos e serviços das entidades deve ser gratuito e identificado por meio de número de protocolo de atendimento.

§ 2º O relatório de que trata o inciso VI deve permanecer à disposição da fiscalização da Susep, pelo prazo mínimo de cinco anos.

§ 3º A Susep irá monitorar o desempenho das ouvidorias das sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar, de acordo com os índices mínimos de eficiência e/ou qualidade, definidos

de acordo com parâmetros objetivos.

§4º É vedada a utilização dos canais de atendimento dos consumidores para fins de interesse comercial pelas entidades.

§5º Caso seja necessário o fornecimento de informações e/ou documentos complementares para atendimento da demanda pela ouvidoria, o prazo de quinze dias mencionado no inciso III deste artigo ficará suspenso enquanto tais informações e/ou documentos não sejam fornecidos pelo reclamante, voltando a correr a partir da data em que se der a entrega.

Art. 5º As ouvidorias das entidades devem possuir regulamento aprovado pela diretoria, com o seguinte conteúdo mínimo:

I - as atribuições da ouvidoria;

II - os critérios de designação e de destituição do ouvidor e o tempo de duração de seu mandato;

III - a alçada do ouvidor, que não poderá ser inferior a R\$ 100.000,00 por evento;

IV - medidas a serem adotadas em situações de conflito de interesse;

V - o compromisso expresso da entidade no sentido de:

a) criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade, isenção e comprometimento com a defesa dos direitos dos consumidores;

b) assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às reclamações recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades.

Art. 6º As entidades devem designar perante a Susep o nome do respectivo ouvidor.

§ 1º Para efeito da designação de que trata o caput, são estabelecidas as seguintes disposições:

I - o ouvidor não poderá acumular outra função na entidade, exceto a de diretor de relações com a Susep;

II - o ouvidor se reportará diretamente ao diretor presidente, ou ocupante de cargo correlato;

III - na hipótese de que trata o § 1º do artigo 2º desta Resolução, o ouvidor do conglomerado financeiro se reportará aos diretores presidentes, ou ocupantes de cargo correlato, das entidades integrantes do conglomerado; e

IV - o dirigente da entidade deverá respaldar a atuação do Ouvidor, acatar suas determinações, observadas as alçadas decisórias, e dar o tratamento adequado às propostas apresentadas.

§ 2º Os dados relativos ao ouvidor, a partir de sua nomeação, devem ser inseridos e mantidos atualizados no Formulário de Informações Periódicas - FIP.

Art. 7º A ouvidoria deve manter sistema de controle atualizado das reclamações recebidas, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos consumidores de produtos e serviços, com toda documentação e as providências adotadas.

Parágrafo único. As informações e a documentação referidas no caput devem permanecer à disposição da Susep, pelo prazo mínimo de cinco anos.

Art. 8º A Susep poderá adotar medidas complementares necessárias à execução do disposto nesta resolução.

Art. 9º Fica revogada a Resolução CNSP nº 279, de 30 de janeiro de 2013.

Art. 10. Esta Resolução entra em vigor em 1º de novembro de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE MILANESE CAMILLO (MATRÍCULA 3257886)**, Superintendente da Susep, em 11/10/2022, às 19:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543/2020.





A autenticidade do documento pode ser conferida no site
[https://sei.susep.gov.br/sei/controlador_externo.php?
acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.susep.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
informando o código verificador **1474611** e o código CRC **81044818**.

Referência: Processo nº 15414.615297/2022-31

SEI nº 1474611