

**CONTEÚDO**

[CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS](#)    [CAPÍTULO II - DO TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES](#)    [CAPÍTULO III - DO TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS](#)

[CAPÍTULO IV - DA ADESÃO DAS ENTIDADES SUPERVISIONADAS À PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR](#)

[CAPÍTULO V - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS](#)

---

**CIRCULAR SUSEP Nº 613, DE 11.09.2020**

Disciplina o atendimento às reclamações dos consumidores dos mercados supervisionados e às denúncias no âmbito da Superintendência de Seguros Privados - Susep.

A SUPERINTENDENTE DA SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS - SUSEP, na forma da alínea "b" do art. 36 do Decreto-Lei n.º 73, de 21 de novembro de 1966; e considerando o que consta do Processo Susep n.º 15414.632918/2019-46, resolve:

**Art. 1º** Disciplinar o atendimento às reclamações dos consumidores dos entes supervisionados e às denúncias no âmbito da Superintendência de Seguros Privados - Susep.

Parágrafo único. O disposto nesta Circular aplica-se, no que couber, às demandas oriundas de órgãos e entidades dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, do Ministério Público ou de entidades da sociedade civil.

**CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS**

**Art. 2º** Para os fins desta Circular, considera-se:

I - consumidores: clientes das sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar e seus beneficiários;

II - denúncia: relato de suposta infração a dispositivos legais ou infralegais disciplinadores das atividades de seguro, cosseguro, resseguro, retrocessão, previdência complementar aberta e capitalização;

III - entes supervisionados: a sociedade seguradora, a sociedade de capitalização ou a entidade aberta de previdência complementar;

IV - reclamação: relato individualizado de insatisfação de consumidor relativamente à atuação de sociedade seguradora, sociedade de capitalização e entidade aberta de previdência complementar;

V - reclamante: consumidor, conforme definição constante do inciso I deste artigo.

Parágrafo único. As reclamações individualizadas de consumidores não serão consideradas como denúncia e receberão tratamento próprio, conforme definido no Capítulo II desta Circular.

**Art. 3º** O setor de atendimento ao público da Susep processará as reclamações e denúncias, observando-se os procedimentos definidos nesta Circular.

## CAPÍTULO II DO TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

**Art. 4º** A partir de 1º de janeiro de 2021, os consumidores dos mercados supervisionados deverão registrar suas reclamações no Consumidor.gov.br, plataforma digital oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas

controvérsias em relações de consumo.

§ 1º O tratamento das reclamações registradas por meio da plataforma Consumidor.gov.br observará os procedimentos definidos pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon.

§ 2º A Susep irá monitorar e analisar, periodicamente, os registros realizados no âmbito do Consumidor.gov.br, focando na qualidade das informações produzidas, bem como realizar a gestão dos dados e informações obtidas, para que sejam empregados como subsídios de ações voltadas para a garantia da efetividade da plataforma, a melhoria da regulação e da supervisão e a divulgação de informações sobre o setor.

§ 3º Para tratamento de suas reclamações, os consumidores pessoas jurídicas têm à disposição os órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC.

**Art. 5º** Até a data indicada no caput do art. 4º, as reclamações poderão ser formuladas diretamente na Susep, por meio de serviço de atendimento telefônico; de protocolo de correspondência física e/ou eletrônica; ou de registro em formulário disponibilizado no sítio eletrônico da Susep na rede mundial de computadores.

§ 1º As reclamações serão registradas em sistema eletrônico próprio, que gerará número de protocolo de atendimento a ser fornecido ao reclamante.

§ 2º Para registro da reclamação, deverá ser fornecido, no mínimo:

a) razão social da empresa reclamada;

b) nome completo/Razão Social, CPF/CNPJ e meios de contato do reclamante e de seu representante legal, se for o caso; e

c) descrição dos fatos que geraram a insatisfação do reclamante.

§ 3º No caso de ausência de quaisquer informações elencadas no § 2º deste artigo, o reclamante será comunicado quanto à necessidade de complementação.

§ 4º Após o registro, a ouvidoria da empresa reclamada será acionada, preferencialmente por meio eletrônico, sendo determinado prazo de 15 (quinze) dias para oferecimento de resposta diretamente ao reclamante.

§ 5º A ouvidoria da empresa reclamada deverá fornecer resposta diretamente ao reclamante com comprovação de envio, por qualquer formato que permita a comunicação eficaz, desde que seja oferecida a opção de registro por escrito.

§ 6º O prazo previsto no § 4º começa a correr a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento da reclamação por parte da ouvidoria da empresa reclamada, devendo ser observado o seguinte:

I - considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento cair em dia em que não houver expediente ou este for encerrado antes do horário normal.

II - o prazo de atendimento não se suspende, salvo:

a) por motivo de força maior devidamente comprovado; ou

b) se for necessário o fornecimento de informações e/ou documentos complementares para atendimento da demanda pela ouvidoria, caso em que o prazo ficará suspenso até o cumprimento das exigências pelo reclamante, voltando a correr a partir da data em que se der a entrega.

§ 7º A resposta da ouvidoria deverá ser clara, precisa, objetiva e ostensiva e abordar todos os pontos da demanda do consumidor.

**Art. 6º** Por ocasião do registro da reclamação na Susep, o reclamante será informado quanto ao procedimento adotado e que, no caso de insatisfação com a resposta da ouvidoria da empresa reclamada, poderá recorrer aos órgãos de defesa do consumidor para tratamento individualizado de sua demanda no âmbito administrativo ou acionar o Poder Judiciário para fins de recebimento de valores que considere devidos ou para o exercício de quaisquer outros direitos, encerrando-se o atendimento administrativo no âmbito da Autarquia.

Parágrafo único. No caso de reclamações de consumidores oriundas de órgãos e entidades dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, do Ministério Público ou de entidades da sociedade civil, a Susep comunicará o órgão ou entidade de origem da demanda quanto ao procedimento adotado.

**Art. 7º** As informações obtidas no registro das reclamações serão utilizadas pela Susep, em conjunto com outros dados relativos aos entes supervisionados, para elaborar índices que contribuirão para o estabelecimento das ações de supervisão, o aprimoramento da regulação e a definição de ações de educação financeira.

### CAPÍTULO III DO TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS

**Art. 8º** As denúncias poderão ser apresentadas por meio de protocolo de correspondência física e/ou eletrônica; por correio eletrônico; ou por qualquer outro canal colocado à disposição dos denunciante, e conterão os seguintes elementos:

I - qualificação do denunciante e de quem o represente, com a documentação que permita sua adequada identificação;

II - indicação, com a maior precisão possível, do infrator, dos fatos e da infração cometida;

III - elementos de prova em que o denunciante se baseie; e

IV - endereço físico para recebimento de comunicações e outros meios de contato.

§ 1º O denunciante receberá confirmação de recebimento da denúncia, sendo-lhe fornecido o número do processo administrativo correspondente.

§ 2º Na hipótese de recebimento de denúncia anônima ou no caso de o denunciante solicitar anonimato deverá ser verificado se há indícios ou provas das irregularidades relatadas.

§ 3º Atendida a condição do § 2º, o setor de atendimento ao público da Susep instaurará processo administrativo, adotando os devidos cuidados para que a solicitação de anonimato seja preservada.

**Art. 9º** Recebida a denúncia, será verificado se o relato se encontra dentro do escopo definido no inciso II do art. 2º desta Circular e, em caso negativo, deverá ser reencaminhada a denúncia ao órgão ou entidade competente para tratar do assunto, comunicando-se ao denunciante a providência adotada.

**Art. 10.** Presentes os elementos previstos no art. 8º desta Circular, a denúncia será analisada.

§ 1º Não contendo a denúncia elementos suficientes para o seu regular processamento, o setor responsável pelo atendimento ao público da Susep poderá, mediante despacho fundamentado, oficiar ao denunciante para apresentar informações e documentos complementares, concedendo prazo de até 30 (trinta) dias corridos, promover ou demandar ao setor competente a realização de diligências ou encerrá-la.

§ 2º Na hipótese de o denunciante não apresentar a documentação complementar solicitada no prazo previsto no § 1º, a denúncia será arquivada.

§ 3º Constatada a existência de provas de materialidade e de autoria de infração administrativa, será instaurado processo administrativo sancionador - PAS, que será processado nos termos da norma que disciplina o assunto no âmbito da Susep.

§ 4º Sempre que houver a possibilidade, o denunciante deverá ser informado do encerramento da denúncia ou da instauração de processo administrativo sancionador - PAS.

#### CAPÍTULO IV DA ADESÃO DAS ENTIDADES SUPERVISIONADAS À PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR

**Art. 11.** As sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar deverão realizar seu cadastramento na plataforma Consumidor.gov.br até 30 de outubro de 2020.

§ 1º Cada companhia integrante de um grupo econômico deverá realizar o seu cadastramento individualmente, exceto havendo orientação contrária por parte da Senacon.

§ 2º O recebimento e tratamento das demandas recebidas por meio da plataforma Consumidor.gov.br deverá ser realizado pelas ouvidorias das entidades supervisionadas.

§ 3º As companhias que já estejam cadastradas na plataforma deverão realizar os ajustes necessários para adequação aos requisitos definidos nesta Circular.

§ 4º A Susep, em conjunto com a Senacon, será responsável por acompanhar o cadastramento das sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar na plataforma.

CAPÍTULO V  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

**Art. 12.** Fica revogada a Circular Susep nº 292, de 18 de maio de 2005.

Parágrafo único. Os requerimentos de abertura de Procedimentos de Atendimento ao Consumidor - PACs protocolados e os PACs abertos até a data de entrada em vigor desta Circular serão processados nos termos da Circular Susep nº 292, de 18 de maio de 2005.

**Art. 13.** Esta Circular entra em vigor no dia 1º de outubro de 2020.

SOLANGE PAIVA VIEIRA

(DOU de 18.09.2020 - págs. 33 e 34 - Seção 1)