



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA REGIONAL DOS DIREITOS DO CIDADÃO

RECOMENDAÇÃO Nº 10/2023

Inquérito Civil nº 1.34.001.000433/2021-54

O MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, pela Procuradora da República signatária, no uso de suas atribuições constitucionais e legais, com amparo nos artigos 127, caput, e 129, incisos III e VI, da Constituição Federal, nos artigos 1º, 2º, 5º, incisos III, “e”, e V, 6º, incisos VII, “a” e “d”, e XX, e 8º, inciso IV, da Lei Complementar nº 75/93;

CONSIDERANDO que ao Ministério Público incumbe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, e que o Ministério Público tem como funções institucionais a promoção do inquérito civil e da ação civil pública para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos, de conformidade com a Constituição Federal, artigos 127, caput, e 129, incisos II, III e VI, e com a Lei Complementar nº 75/93, artigo 5º;

CONSIDERANDO que dispõe o art. 129, inciso II, da Constituição Federal ser função institucional do Ministério Público “zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados nesta Constituição, promovendo as medidas necessárias a sua garantia”;

CONSIDERANDO que cabe ao Ministério Público a expedição de recomendações, visando à melhoria dos serviços de relevância pública, bem como o respeito aos interesses, direitos e bens cuja defesa lhe cabe promover, fixando prazo razoável para a



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA REGIONAL DOS DIREITOS DO CIDADÃO

adoção das providências cabíveis (LC nº 75/93, art. 6º, XX);

CONSIDERANDO que a recomendação deve ser manejada anterior e preferencialmente à ação judicial (art. 6º da Resolução nº 164/2017 do Conselho Nacional do Ministério Público);

CONSIDERANDO que, sempre que possível e observadas as peculiaridades do caso concreto, será priorizada a resolução extrajudicial do conflito, controvérsia ou situação de lesão ou ameaça, especialmente quando essa via se mostrar capaz de viabilizar uma solução mais célere, econômica, implementável e capaz de satisfazer adequadamente as legítimas expectativas dos titulares dos direitos envolvidos, contribuindo para diminuir a litigiosidade (art. 1º, § 2º, da Recomendação nº 54/2017 do Conselho Nacional do Ministério Público);

CONSIDERANDO a instauração do Inquérito Civil em epígrafe, com a finalidade de verificar eventual regulamentação e/ou fiscalização da SUSEP (Superintendência de Seguros Privados) do cumprimento por parte das Seguradoras e Corretoras da utilização do nome social em apólices de seguros, tendo em vista o recebimento de representação informando que as apólices não preveem campo para sua inclusão;

CONSIDERANDO que a autarquia, após indagada acerca do objeto da representação, informou que a regulamentação da SUSEP trata de elementos mínimos que devem ser observados pelas sociedades seguradoras na emissão de apólices e certificados de seguro (Circular SUSEP nº 491/2014);

CONSIDERANDO que a referida circular (nº 491/2014) estabelece que devem constar dos referidos documentos o nome, endereço e CPF do segurado pessoa física, conforme artigo 2º, VII e artigo 3º, VII [\[1\]](#) ;



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA REGIONAL DOS DIREITOS DO CIDADÃO

CONSIDERANDO que, nos termos informados pela SUSEP, a regulamentação prevê a inserção do nome e CPF **sem criar qualquer restrição para que possa ser usado adicionalmente o nome social caso o segurado solicite;**

CONSIDERANDO, sobretudo, a vigência da Resolução do Conselho Nacional de Seguros Privados, CNSP nº 382/2020, que dispõe sobre princípios a serem observados nas práticas de conduta adotadas pelas entidades supervisionadas e intermediários, no que se refere ao relacionamento com o cliente;

CONSIDERANDO que, conforme consta, o objetivo da citada resolução é estabelecer uma relação equilibrada e tratamento adequado entre os entes supervisionados e seus clientes, alinhando o mercado de seguro nacional às melhores práticas adotadas internacionalmente;

CONSIDERANDO que o art. 3º, *caput*, da citada resolução estabelece aos entes supervisionados e os intermediários a condução de atividades e operações ao longo do ciclo de vida do produto, no âmbito de suas respectivas competências, observando **princípios de ética, responsabilidade, transparência, diligência, lealdade, probidade, honestidade, boa-fé objetiva, livre iniciativa e livre concorrência, promovendo o tratamento adequado do cliente e o fortalecimento da confiança no sistema de seguros privados;**

CONSIDERANDO, que o referido ato normativo preconiza em seu §1º que a observância do disposto no *caput* requer, no mínimo, as seguintes providências:

- I - promover cultura organizacional que incentive **o tratamento adequado e o relacionamento cooperativo e equilibrado com os clientes;**
- II - **tratar os clientes de forma ética e adequada;**
- III - assegurar a conformidade legal e infra legal dos produtos e serviços comercializados, intermediados e distribuídos;
- IV - **levar em consideração os interesses de diferentes tipos de clientes**



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA REGIONAL DOS DIREITOS DO CIDADÃO

ao longo do ciclo de vida dos produtos, assim como nas portabilidades entre produtos, quando for o caso;

V - efetuar a oferta, a promoção e a divulgação de produtos e serviços de forma clara, adequada e adotando práticas que visem minimizar a possibilidade de má compreensão por parte do cliente ;

VI - prover informações contratuais de forma clara, tempestiva e apropriada, visando à redução do risco de assimetria de informação;

VII - garantir que toda a operação relacionada ao sinistro, incluindo o registro do aviso, a regulação e o pagamento, seja tempestiva, transparente e apropriada;

VIII - **dar tratamento tempestivo e adequado às eventuais reclamações e solicitações efetuadas pelos clientes e seus representantes**, quando atuarem na defesa dos direitos daqueles; e

IX - observar, em relação aos seus clientes, as exigências da legislação que trata da proteção de dados pessoais, inclusive no tocante às regras **de boas práticas** e de governança...." (**grifos nossos**)

CONSIDERANDO que nos termos dos dispositivos regulamentares transcritos, as sociedades seguradoras e intermediários devem observar os princípios de ética, responsabilidade, transparência, diligência, lealdade, probidade, honestidade, boa-fé objetiva, livre iniciativa e livre concorrência e tratar seus clientes de forma ética e adequada;

CONSIDERANDO que assim como o nome civil, o nome social é uma necessidade de sujeitos de direitos, mas, ao contrário do primeiro, o nome social provém de escolha do próprio usuário, de acordo com sua subjetividade, especialmente por lhe representar melhor;

CONSIDERANDO que o nome social é a designação que o indivíduo escolheu para lhe representar diante dos demais, por entender que o nome constante em seus registros oficiais não condiz com sua personalidade e identidade de gênero;

CONSIDERANDO que a tutela jurídica do nome social, enquanto mecanismo



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA REGIONAL DOS DIREITOS DO CIDADÃO

de redução dos danos relacionados às incompatibilidades entre as características biológicas e as comportamentais de uma pessoa, representa uma medida fundamental para a redução de práticas discriminatórias, promovendo a isonomia e adequação do indivíduo ao meio social;

CONSIDERANDO que o reconhecimento do nome social é forma de garantir a cidadania, a dignidade da pessoa humana e o respeito às diferenças;

CONSIDERANDO que a República Federativa do Brasil tem como fundamentos a cidadania e a dignidade da pessoa humana, conforme consagrado no artigo 1º da Constituição Federal, incisos II e III;

CONSIDERANDO que a promoção do bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação é um dos objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil (artigo 3º, IV da CF/88);

CONSIDERANDO que o Brasil assinou a Convenção Interamericana Contra toda a forma de Discriminação e Intolerância, que prevê, no artigo 1º, ser discriminação “qualquer distinção, exclusão, restrição ou preferência, em qualquer área da vida pública ou privada, cujo propósito ou efeito seja anular ou restringir o reconhecimento, gozo ou exercício, em condições de igualdade, de um ou mais direitos humanos e liberdades fundamentais consagrados nos instrumentos internacionais aplicáveis aos Estados Partes”, e pode basear-se em “sexo, orientação sexual [e] identidade e expressão de gênero”;

CONSIDERANDO também que, de acordo com o art. 7º da Convenção acima citada, "Os Estados Partes comprometem-se a adotar legislação que defina e proíba expressamente a discriminação e a intolerância, aplicável a todas as autoridades públicas e a todos os indivíduos ou pessoas físicas e jurídicas, tanto no setor público como no privado, especialmente nas áreas de emprego, participação em organizações profissionais, educação, capacitação, moradia, saúde, proteção social, exercício de atividade econômica e acesso a serviços públicos, entre outras, bem como revogar ou reformar toda legislação que constitua



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA REGIONAL DOS DIREITOS DO CIDADÃO

ou produza discriminação e intolerância;

CONSIDERANDO que o Supremo Tribunal Federal, em 1º de março de 2018, apreciando a Ação Direta de Inconstitucionalidade 4275, afirmou expressamente, ao interpretar o art. 58 da Lei 6.015/73 de modo conforme à Constituição e ao Pacto de São José da Costa Rica, que as pessoas que assim o desejarem, independentemente da cirurgia de transgenitalização ou da realização de tratamentos hormonais ou patologizantes, possuem o direito à substituição de prenome e sexo diretamente no registro civil;

CONSIDERANDO que a adoção do nome social, como expressão de identidade e de dignidade de todas as pessoas, decorre da Constituição Federal e de vários dispositivos do direito internacional, devendo ser observado e respeitado por todos;

CONSIDERANDO que objetivando resguardar esse direito, diversos órgãos brasileiros vêm adotando a utilização do nome social por meio de Portarias, Decretos e Resoluções;

CONSIDERANDO que a despeito dos atos normativos expedidos e aplicados pela SUSEP, não há conteúdo informativo específico e expresso quanto à inclusão de campo "nome social" pelas seguradoras e corretoras;

CONSIDERANDO que, em pesquisa realizada pela SUSEP junto às seguradoras/corretoras, grande parte delas informou que a utilização de nome social ainda não foi facultada ao cliente e/ou interessado em contratar com a entidade restando, pois, insatisfatória;

CONSIDERANDO, por fim, a constatação que as normas regulamentares existentes revelaram-se insuficientes e incapazes de promover uma efetiva alteração dos formulários/apólices pelas empresas do ramo de seguros para a implementação de campo



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA REGIONAL DOS DIREITOS DO CIDADÃO

"nome social";

RESOLVE, com fundamento no art. 6º, XX, da Lei Complementar nº 75/93, **RECOMENDAR** à SUSEP, Superintendência de Seguros Privados, na pessoa de seu Superintendente, que adote as medidas necessárias à edição de ato/texto normativo destinado a elucidar às seguradoras/corretoras que a inclusão de campo específico nas apólices para a inclusão do nome social decorre do tratamento adequado e ético aos clientes e destina-se a assegurar a proteção da dignidade humana, dos direitos da personalidade, da honra, da integridade moral, da igualdade, da liberdade, da privacidade, vedação de práticas lesivas degradantes e de discriminação odiosa, todos fundamentados no texto constitucional.

A partir da data da entrega da presente recomendação, o Ministério Público Federal considera seu destinatário como pessoalmente ciente da situação ora exposta e, nesses termos, passível de responsabilização por quaisquer eventos futuros imputáveis à sua omissão.

Por fim, faz-se impositivo constar que a presente recomendação não esgota a atuação do Ministério Público Federal sobre o tema, não excluindo futuras recomendações ou outras iniciativas a ele relacionadas.

Ficam concedidos os seguintes prazos para cumprimento da presente recomendação:

a) **90 (noventa) dias** para a edição de novo texto normativo nos termos aqui recomendados, seguindo-se da respectiva publicação do Diário Oficial da União (DOU), sítio eletrônico e redes sociais, devendo nesse prazo a autarquia remeter a íntegra correspondente ao Ministério Público Federal;

b) **180 (cento e oitenta) dias**, a contar da publicação do novo teto normativo no DOU, para que a SUSEP promova a devida fiscalização às corretoras/seguradoras sob sua atribuição, remetendo a este órgão ministerial cópia do levantamento efetuado.



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA REGIONAL DOS DIREITOS DO CIDADÃO

São Paulo, 31 de outubro de 2023.

ANA LETICIA ABSY
Procuradora da República
Procuradora Regional dos Direitos do Cidadão

Notas

1. [^] Circular Susep nº 491/2014:Art. 2º As apólices emitidas pelas sociedades seguradoras deverão conter em seu frontispício, no mínimo, os seguintes elementos de caracterização do seguro:..VII ç nome ou razão social do segurado, no caso de contratação individual, ou estipulante, no caso de contratação coletiva, seu endereço completo e respectivo CPF, se pessoa física, ou CNPJ, se pessoa jurídica;..."Art. 3º Os certificados individuais emitidos pelas sociedades seguradoras deverão conter, no mínimo, os seguintes elementos de caracterização do seguro:...VII ç nome ou razão social do segurado, seu endereço completo e respectivo CPF, se pessoa física, ou CNPJ, se pessoa jurídica;

