

**Carta de
Serviços ao
Cidadão**



SUSEP

Superintendência
de Seguros Privados

Carta de Serviços ao Cidadão



Sumário

Introdução	4
Padrões de qualidade	6
Endereços	7
Telefones	8
Relação de Serviços	9
Atendimento de reclamações/denúncias	9
Procedimento de Atendimento ao Consumidor – PAC.....	11
Solicitação de informações através do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	12
Consultas relativas às atividades de seguros, capitalização, previdência complementar aberta e resseguros.....	13
Vistas/cópias de processo	14
Normas em consulta ou audiência pública	16
Protocolo	18
Solicitação de audiência ou reunião	19
Serviços prestados diretamente por meio do site da Susep na Internet – www.susep.gov.br	20
Reclamações contra empresas supervisionadas pela Susep	20
Solicitação de informação através do SIC – Serviço de informações ao Cidadão.....	20
Solicitação de vistas e cópias de processos	20
Apresentação de sugestões e reclamações relativas ao site	20
Consulta sobre andamento de processos e expedientes	21

Sistema de Pesquisa de Planos e Cálculos – VGBL E PGBL.....	21
Consulta de Apólice de Seguro Garantia.....	21
Consulta ao cadastro de corretores de seguros	21
Relação dos canais de acesso das ouvidorias	21
Estatísticas de atendimento ao público	22
Emissão de certidões.....	22
Consulta pública de produtos	22
Consulta de atos normativos.....	22
Condições contratuais padronizadas	23
Legislação básica	23
Últimas publicações	23
Mercados supervisionados.....	23
Estatísticas do mercado	24
Guia de Orientação e Defesa do Segurado	24
Escopo de Atuação da Susep.....	25
Glossário	26

Introdução

A Susep é a autarquia federal, vinculada ao Ministério da Fazenda, responsável pelo controle e fiscalização dos mercados de seguros, resseguros, previdência complementar aberta, capitalização e corretagem. Sua missão é regular, supervisionar e fomentar os mercados fiscalizados promovendo a inclusão securitária e previdenciária, bem como a qualidade no atendimento aos consumidores.

Os mercados supervisionados pela Susep compreendem seguradoras, resseguradoras, entidades de previdência complementar aberta e sociedades de capitalização, sendo que todos devem ser autorizados pela Susep para poder operar nesses mercados. A Autarquia também supervisiona a atuação dos corretores de seguros, pessoa física ou jurídica, que devem ser registrados para exercer a atividade. É possível consultar quais empresas estão autorizadas a atuar e quais corretores estão registrados no nosso site na internet (veja neste documento os serviços “Consulta ao cadastro de corretores de seguros” – pg 21 e “Mercados supervisionados” – pg 23).

Visando à excelência na supervisão e ao fomento dos mercados supervisionados, a Susep tem sua atuação orientada pelos seguintes valores institucionais: segurança jurídica, eficácia e eficiência, transparência, sustentabilidade, ética, orientação ao público e ao mercado, e consensualidade. Nesse sentido, a Susep se propõe a servir à sociedade brasileira zelando pela solvência e estabilidade dos mercados supervisionados e protegendo os interesses dos consumidores.

Assim, a Susep poderá ser procurada para sanar dúvidas ou fornecer informações sobre seguros, resseguros, previdência complementar aberta ou capitalização, para a formulação de reclamações contra as empresas supervisionadas, bem como para formulação de denúncias de indícios de irregularidades relativas às atividades supervisionadas pela Susep, tais como tentativa de golpe ou atuação nesses mercados por pessoas ou instituições não registradas/autorizadas.

O presente documento apresenta os serviços prestados aos cidadãos em suas demandas referentes à atuação da Susep no seu papel de supervisor e fiscalizador dos mercados regulados. Nele estão elencados os compromissos assumidos pela autarquia no atendimento a pessoas físicas ou jurídicas, envolvendo os seguintes serviços:

- Atendimento de reclamações/denúncias
- Procedimento de atendimento ao consumidor – PAC

- Solicitação de informações através do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC
- Consultas relativas às atividades de seguros, capitalização, previdência complementar aberta e resseguros
- Vistas/cópias de processos
- Normas em consulta ou audiência pública
- Protocolo
- Solicitação de audiência ou reunião
- Serviços prestados diretamente por meio do site da Susep na Internet:
 - Reclamações contra empresas supervisionadas pela Susep
 - Solicitação de informação através do SIC – Serviço de informações ao cidadão
 - Solicitação de vistas e cópias de processos
 - Apresentação de sugestões e reclamações relativas ao site
 - Consulta sobre andamento de processos e expedientes
 - Sistema de Pesquisa de Planos e Cálculos – VGBL E PGBL
 - Consulta de Apólice de Seguro Garantia
 - Consulta ao cadastro de corretores de seguros
 - Relação dos canais de acesso das ouvidorias
 - Estatísticas de atendimento ao público
 - Emissão de certidões
 - Consulta pública de produtos
 - Consulta de atos normativos
 - Condições contratuais padronizadas
 - Legislação básica
 - Últimas publicações
 - Mercados supervisionados
 - Estatísticas do mercado
 - Guia de Orientação e Defesa do Segurado

Padrões de qualidade

Para maior comodidade dos usuários, a Susep disponibiliza diversos canais de atendimento, tais como unidades para atendimento presencial na Sede e nas Regionais, telefone com discagem direta gratuita – DDG - 0800 0218484, endereço para correspondência e contato por meio eletrônico – www.susep.gov.br.

Com o objetivo de garantir o direito do cidadão de receber serviços em conformidade com suas necessidades, a Susep presta atendimento preferencial, conforme a Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, alterada pelo artigo 114 da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, para:

- a) gestantes e lactantes;
- b) pessoas acompanhadas de crianças de colo;
- c) pessoas idosas (acima de sessenta anos); e
- d) portadores de necessidades especiais.

O atendimento presencial é realizado de segunda a sexta, exceto feriados, no horário das 9hmin às 17h.

O atendimento telefônico por DDG (0800 0218484) funciona de segunda a sexta, exceto feriados, no horário das 9h30min às 17h.

Endereços

Rio de Janeiro

Av. Presidente Vargas, 730 – Centro
Rio de Janeiro - CEP: 20071-900

São Paulo

Rua Formosa, 367 - 26º andar - Edifício CBI
São Paulo - CEP: 01049-000

Brasília

Setor Bancário Sul, Quadra 1 - BL.K - 13º andar - Ed. Seguradora
CEP: 70093-900

Rio Grande do Sul

Rua Coronel Genuíno, 421 - 11º andar
Porto Alegre - CEP: 90010-350

Minas Gerais

Rua Piauí, 220 - 3º andar
Santa Efigênia - Belo Horizonte - MG - CEP: 30150-320

Telefones

SEDE – RIO DE JANEIRO	
ATENDIMENTO AO PÚBLICO EM GERAL	
GABIN - Gabinete	(21) 3233-4103
SEGER - Secretaria-Geral	(21) 3233-4119/4151
CGADM - Coordenação-Geral de Administração	(21) 3233-4161
CGPLA - Coordenação-Geral de Planejamento	(21) 3233-4192
ATENDIMENTO EXCLUSIVO PARA EMPRESAS SUPERVISIONADAS	
CGRAT - Coordenação-Geral de Registros e Autorizações	(21) 3233-4038
CGPRO - Coordenação-Geral de Produtos	(21) 3233-4034
CGSOA - Coordenação-Geral de Monitoramento de Solvência	(21) 3233-4020
CGJUL - Coordenação-Geral de Julgamentos	(21) 3233-4060
CGFIS - Coordenação-Geral de Fiscalização Direta	(21) 3233-4066
CGETI - Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação	(21) 3233-4157
ATENDIMENTO INSTITUCIONAL	
AUDIT - Auditoria Interna	(21) 3233-4127
COGER - Corregedoria	(21) 3233-4124
DIRAD - Diretoria de Administração	(21) 3233-4188
DITEC - Diretoria Técnica	(21) 3233-4113
DIRAT - Diretoria de Autorizações	(21) 3233-4114
DIFIS - Diretoria de Fiscalização	(21) 3233-4112
PRGER - Procuradoria Federal junto à Susep	(21) 3233-4132/4130

REGIONAIS	
SÃO PAULO	
Telefone:	(11) 3224-5000
Fax:	(11) 3224-5005
BRASÍLIA	
Telefone:	(61) 3105-4400
Fax:	(61) 3105-4404
RIO GRANDE DO SUL	
Telefone:	(51) 3221-0779 (51) 3221-4571 (51) 3221-3513
Fax:	(51) 3212-6712
MINAS GERAIS	
Telefone/Fax:	(31) 3241-4645 (31) 3241-7892

DDG: 0800 0218484
Atendimento exclusivo ao consumidor de todo o Brasil
Das 9h30min às 17h

Relação de Serviços

Atendimento de reclamações/denúncias

Descrição	Recepção de reclamações/denúncias relativas às atividades de seguros, capitalização, previdência complementar aberta, resseguros e corretagem.
Requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço	Informações sobre o nome da empresa reclamada, a qualificação do reclamante e/ ou representante, as formas de contato e a descrição da reclamação/denúncia.
Principais etapas para processamento do serviço	<p>Reclamações:</p> <ul style="list-style-type: none">• Preencher o Formulário de atendimento personalizado, disponível em www.susep.gov.br ⇒ Serviços ao Cidadão ⇒ Fale Conosco ⇒ Faça Aqui sua Reclamação, ou relatar a reclamação pessoalmente, por carta ou por meio do telefone 0800 0218484;• A Susep encaminhará a reclamação por e-mail para a Ouvidoria da empresa, que terá até 15 dias para responder diretamente ao reclamante;• Caso o reclamante não seja atendido satisfatoriamente dentro do prazo determinado pela Susep, deverá formalizar a reclamação por escrito, anexando os documentos comprobatórios, conforme o caso, para que se proceda à instauração de Procedimento de Atendimento ao Consumidor – PAC. (Ver serviço Procedimento de Atendimento ao Consumidor – PAC, para saber informações sobre o serviço). <p>Denúncias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Formalizar por requerimento escrito, acompanhado dos documentos comprobatórios da denúncia;• Após o preenchimento do Formulário de atendimento personalizado pela Susep, tendo sido apresentados os documentos comprobatórios da denúncia, a Susep procede à abertura de PAC. (Ver serviço Procedimento de Atendimento ao Consumidor – PAC, para saber informações sobre o serviço.)
Prazo	<p>Prazo previsto para encaminhar a reclamação à empresa ou para prestar esclarecimentos ao cidadão:</p> <ul style="list-style-type: none">• 5 dias úteis, prorrogáveis por igual período, para atendimento pessoal, pela internet e por telefone;• 7 dias úteis, prorrogáveis por igual período, para atendimento por carta.

Locais e formas de acessar o serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Pessoalmente, das 9h às 17h, na sede e nas regionais (ver capítulo Endereços); • Correspondência encaminhada para a sede ou as regionais, via Correios ou entregue pessoalmente (ver capítulo Endereços); • Telefone 0800 021 8484, nos dias úteis, das 9h30min às 17h • Fale Conosco – em www.susep.gov.br ⇒ Fale Conosco ⇒ Faça aqui sua Reclamação.
Forma de comunicação com o solicitante/Fornecimento de informações sobre as etapas do serviço	Pessoalmente, por telefone, carta ou e-mail.
Previsão legal	Circular Susep nº 292/2005 Resolução CNSP nº 279/2013

Procedimento de Atendimento ao Consumidor – PAC

Descrição	Instauração de Procedimento de Atendimento ao Consumidor – PAC para a análise quanto à procedência ou improcedência de reclamações/denúncias.
Requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta insatisfatória ou falta de resposta no prazo determinado pela Susep, por parte da ouvidoria da empresa, à reclamação formulada conforme o serviço Atendimento de Reclamações/Denúncias; • Reclamações contra agentes do mercado que não possuam ouvidoria; • Documentos previstos no Anexo I da Circular Susep nº 292/2005, disponível em www.susep.gov.br ⇒ Atos Normativos ⇒ Consulta de Atos Normativos.
Principais etapas para processamento do serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolo do requerimento, com apresentação dos documentos pertinentes, para instauração do PAC; • Avaliação da documentação por parte do setor de atendimento ao público, com solicitação de documentos complementares, se for o caso; • Instauração do PAC pelo setor competente, na sede e nas regionais; • Comunicação às partes, com solicitação da documentação necessária à análise; • Encaminhamento do PAC para o setor competente para análise da demanda; • Comunicação às partes quanto à conclusão da análise técnica, podendo resultar no arquivamento ou na conversão em Processo Administrativo Sancionador – PAS; • Caso convertido em PAS, procede-se à análise e ao julgamento por parte da unidade competente; • Comunicação às partes quanto à procedência ou improcedência da reclamação.
Prazo	Prazo variável em função da complexidade da análise, da necessidade ou não de fornecimento de documentos adicionais, etc.
Locais e formas de acessar o serviço	Correspondência encaminhada para a sede ou as regionais, via Correios ou entregue pessoalmente (ver capítulo Endereços)
Forma de comunicação com o solicitante/Fornecimento de informações sobre as etapas do serviço	Pessoalmente, por carta, por telefone, por e-mail.
Previsão legal	Lei nº 9.784/1999 Circular Susep nº 292/2005

Solicitação de informações através do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Descrição	Fornecimento de informações públicas, nos termos da Lei nº 12.527/2012.
Requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço	Informações que permitam a identificação do solicitante, meios para contato e especificação da informação desejada.
Principais etapas para processamento do serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar o pedido informando o nome do solicitante, o órgão, a forma de recebimento de resposta (pessoalmente, por e-mail ou por carta) e a descrição da solicitação; • A resposta será encaminhada ao solicitante pela forma indicada no pedido; • Caso seja necessário o fornecimento de cópias, haverá cobrança, exceto para pessoas cuja condição econômica não lhes permita fazer o pagamento sem prejuízo do seu sustento ou de sua família, declarada nos termos da Lei nº 7.115/1983. A GRU para pagamento das cópias será enviada por e-mail.
Prazo	20 dias, prorrogáveis por 10 dias.
Locais e formas de acessar o serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Pessoalmente, das 9h às 17h, na sede e nas regionais (ver capítulo Endereços); • Correspondência encaminhada para a sede ou as regionais, via Correios ou entregue pessoalmente (ver capítulo Endereços); • Telefone 0800 021 84 84, nos dias úteis, das 9h30min às 17h; • e-SIC – sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, disponível em www.susep.gov.br ⇒ Acesso à Informação ⇒ Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) ⇒ e-SIC - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão ou www.susep.gov.br ⇒ Fale Conosco ⇒ Solicitação de Informações através do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão ou www.susep.gov.br ⇒ Serviços ao Cidadão ⇒ Fale Conosco ⇒ Solicitação de Informações através do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão.
Forma de comunicação com o solicitante/Fornecimento de informações sobre as etapas do serviço	Pessoalmente, por telefone, por e-mail, por carta ou por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC.
Previsão legal	Lei nº 12.527/2011 Decreto nº 7.724/2012 Instrução Susep nº 61/2012

Consultas relativas às atividades de seguros, capitalização, previdência complementar aberta e resseguros

Descrição	Atendimento a consultas relativas às atividades de seguros, capitalização, previdência complementar aberta e resseguros.
Requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço	<p>O consulente deverá encaminhar o requerimento assinado contendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • qualificação do consulente; • narração dos fatos relacionados à consulta; • conteúdo da consulta, expresso sob a forma de quesitos; • formas de contato (endereço completo, e-mail e, se possível, telefone). <p>A Susep não atende consultas que versem sobre direito em tese.</p>
Principais etapas para processamento do serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Encaminhar o requerimento de consulta, pessoalmente, por carta ou pelo e-mail - consulta@susep.gov.br, para o setor de atendimento ao público; • O requerimento será registrado e, sendo verificados todos os elementos necessários, será encaminhado ao setor competente para resposta de acordo com o assunto; • Após a manifestação do setor competente, a resposta à consulta será enviada ao consulente, por carta ou por e-mail, sempre por escrito. <p>As consultas formuladas por empresas e agentes dos mercados supervisionados deverão ser formuladas mediante protocolo de requerimento dirigido diretamente ao Gabinete do Superintendente da Susep ou pelo e-mail gabinete.rj@susep.gov.br.</p>
Prazo	30 dias, prorrogáveis por 30 dias.
Locais e formas de acessar o serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimento encaminhado para a sede ou as regionais, via Correios ou entregue pessoalmente (ver capítulo Endereços); • E-mail - consulta@susep.gov.br.
Forma de comunicação com o solicitante/Fornecimento de informações sobre as etapas do serviço	Pessoalmente, por telefone, carta ou e-mail.
Previsão legal	Deliberação Susep nº 156/2013

Vistas/cópias de processo

Descrição	Concessão de vistas e/ou fornecimento de cópias de processos administrativos.
Requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço	<ul style="list-style-type: none">• Ser interessado, parte ou representante legal de interessado ou parte de processo administrativo;• Comprovar esta condição mediante a apresentação de documento de identificação e, se for o caso, dos instrumentos de mandato;• Informar o número do processo;• Apresentar o formulário de vistas de processo devidamente preenchido.
Principais etapas para processamento do serviço	<ul style="list-style-type: none">• Preencher o formulário disponível em www.susep.gov.br ⇒ Serviços ao Cidadão ⇒ Solicitação de Vista de Processo;• Encaminhar por e-mail, por carta ou entregar pessoalmente;• O atendimento aos pedidos de exame, vistas e fornecimento de cópias de processos administrativos será realizado pela unidade competente para tratar do assunto;• Para verificar o assunto e a localização do processo, deverá ser utilizado o serviço de Consulta ao Andamento de Processos (www.susep.gov.br ⇒ Serviços ao Cidadão ⇒ Consulta ao Andamento de Processos);• As áreas responsáveis pelo atendimento aos pedidos de vistas /cópias para cada assunto e os e-mails para encaminhamento dos pedidos poderão ser consultados em www.susep.gov.br ⇒ Serviços ao Cidadão ⇒ Solicitação de Vista de Processo;• O atendimento às solicitações de fornecimento de cópias será feito, prioritariamente, mediante a disponibilização de arquivo digitalizado. Nesses casos, será fornecido, por e-mail, código de acesso para download do arquivo em www.susep.gov.br ⇒ Serviços ao Cidadão ⇒ Cópia de Documentos;• Caso a prestação do serviço envolva o fornecimento de cópias reprográficas, haverá cobrança, exceto para pessoas cuja condição econômica não lhes permita fazer o pagamento sem prejuízo do seu sustento ou de sua família, declarada nos termos da Lei nº 7.115/1983, conforme Instrução Susep nº 61/2012 (disponível em www.susep.gov.br ⇒ Atos Normativos ⇒ Consulta de Atos Normativos). A GRU para pagamento das cópias será

	<p>enviada por e-mail;</p> <ul style="list-style-type: none"> • As cópias somente serão extraídas após a comprovação do pagamento da GRU; • O solicitante será informado por e-mail quando o processo estiver disponível para vistas ou obtenção de cópias; • O interessado deverá comparecer para vistas ou retirada de cópias, se for o caso, munido de documento de identificação e de representação, se for o caso, original ou por cópia autenticada que será retida nos autos, e proceder à assinatura do formulário de vistas de processo.
Prazo	5 dias úteis, prorrogáveis por igual período.
Locais e formas de acessar o serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Pessoalmente, das 9h às 17h, na sede e nas regionais (ver capítulo Endereços); • Correspondência encaminhada para a sede ou as regionais, via Correios ou entregue pessoalmente ao protocolo (ver capítulo Endereços); • E-mail diate.vistas@susep.gov.br.
Forma de comunicação com o solicitante/Fornecimento de informações sobre as etapas do serviço	Pessoalmente, por e-mail, por carta ou por telefone.
Previsão legal	<p>Lei nº 9.784/1999</p> <p>Instrução Susep nº 61/2012</p>

Normas em consulta ou audiência pública

Descrição/finalidade:	Visa receber sugestões do público em geral, sempre que possível, antes da tomada de decisões e da implementação de normas editadas pela Susep e pelo CNSP.
Requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço	Apresentação das sugestões e comentários utilizando quadro padronizado específico disponibilizado no site da Susep após publicação do edital de consulta ou audiência pública, que deverá ser encaminhado à Susep por meio de mensagem eletrônica dirigida ao endereço informado no edital.
Principais etapas para processamento do serviço	<ul style="list-style-type: none">• Publicação do edital no Diário Oficial da União;• Disponibilização, na página da Susep na internet, da minuta de norma e do quadro padronizado para apresentação de comentários e sugestões;• Envio, pelos interessados, de sugestões e comentários, por meio de mensagem eletrônica dirigida ao endereço constante do edital;• Findo o prazo previsto no edital, as sugestões e os comentários recebidos são consolidados;• No caso de Consultas Públicas, analisadas as sugestões e os comentários recebidos, é disponibilizada, por quinze dias após a aprovação da norma, em www.susep.gov.br, resposta fundamentada às sugestões encaminhadas, que pode ser comum a todas as alegações substancialmente iguais;• No caso de Audiências Públicas, analisadas as sugestões e os comentários recebidos, é realizada, previamente à publicação da norma, reunião pública agendada pelo Diretor da área relacionada ao assunto, com o objetivo de permitir melhor compreensão do resultado da análise realizada pela Susep com relação às sugestões e comentários recebidos;• Publicação da norma no DOU.
Prazo	O prazo para apresentação de sugestões é variável, sendo definido no edital.
Locais e formas de acessar o serviço	www.susep.gov.br ⇒ Atos Normativos ⇒ Normas em Consulta Pública

Forma de comunicação com o solicitante/Fornecimento de informações sobre as etapas do serviço	E-mail, site da Susep na internet, reunião pública.
Previsão legal	Deliberação Susep nº 159/2013

Protocolo

Descrição	Recebimento de documentos diversos e fornecimento cópias de processos e documentos diversos (solicitados através do Serviço Vistas/cópias de processos).
Requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço	Para vista/cópias de processos: <ul style="list-style-type: none">• Ter solicitado vista/cópias de processos (ver Serviço Vistas/cópias de processo).
Principais etapas para processamento do serviço	Para entrega de documentos: <ul style="list-style-type: none">• Documento é entregue no Protocolo;• Para documentos entregues fora de envelope, uma cópia do documento é devolvida, com carimbo confirmando o recebimento;• É informado o número de expediente Susep, a partir do qual é possível consultar o andamento do documento na Autarquia, no site da Susep, em: www.susep.gov.br ⇒ Serviços ao Cidadão ⇒ Consulta ao Andamento de Expedientes. Para cópias : <ul style="list-style-type: none">• Fazer a solicitação conforme serviço Vistas/cópias de processos;• Acessar as cópias digitalizadas por meio do código de acesso para download do arquivo em www.susep.gov.br ⇒ Serviços ao Cidadão ⇒ Cópia de Documentos;• Em caso de cópias reprográficas, o solicitante deverá comparecer à Susep na data marcada, apresentando a GRU paga.
Prazo	Entrega de documentos: imediato. Vistas/cópias de processos: Na data informada após solicitação do serviço.
Locais e formas de acessar o serviço	Pessoalmente, na sede e nas regionais (Ver capítulo Endereços), das 9h às 17h.
Forma de comunicação com o solicitante/Fornecimento de informações sobre as etapas do serviço	E-mail, pessoalmente e por telefone.
Previsão legal	Regimento Interno da Susep - Resolução CNSP nº 320/2014.

Solicitação de audiência ou reunião

Descrição/finalidade:	Permite a solicitação, por meio eletrônico, de audiências e reuniões com agentes públicos em exercício na Susep, formulada por particulares, sejam ou não representantes das empresas supervisionadas.
Requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço	A pessoa física ou jurídica que desejar agendar audiência ou reunião com qualquer setor da Autarquia poderá fazê-lo através da página da Susep na internet, disponível em www.susep.gov.br ⇒ Serviços ao Cidadão ⇒ Solicitação de Audiência ou Reunião , preenchendo, obrigatoriamente, os seguintes campos: <ul style="list-style-type: none">• Setor• Nome do Solicitante (PF ou PJ)• CPF/CNPJ• Telefone• Participantes/CPF• E-mail de Contato• Descrição do Assunto
Principais etapas para processamento do serviço	<ul style="list-style-type: none">• O formulário preenchido é encaminhado, automaticamente, por meio eletrônico, ao setor com o qual foi solicitada a audiência ou reunião;• O setor competente entra em contato com o requerente para agendamento da audiência/reunião ou para apresentar justificativa para a impossibilidade de sua realização.
Prazo	Em até 5 dias úteis será estabelecido contato inicial com o requerente, para tratar do agendamento da reunião/audiência ou para apresentar justificativa para a impossibilidade de sua realização.
Locais e formas de acessar o serviço	No site da Susep.
Forma de comunicação com o solicitante/Fornecimento de informações sobre as etapas do serviço	E-mail, carta ou telefone.
Previsão legal	Decreto nº 4.334/2002 e Deliberação Susep nº 107/2005

Serviços prestados diretamente por meio do site da Susep na Internet – www.susep.gov.br

Reclamações contra empresas supervisionadas pela Susep

Descrição/finalidade: Recepção de reclamações/denúncias relativas às atividades de seguros, capitalização, previdência complementar aberta, resseguros e corretagem.

Forma de acessar o serviço: www.susep.gov.br ⇒ Serviços ao Cidadão ⇒ Fale Conosco ⇒ [Faça Aqui sua Reclamação](#) ou www.susep.gov.br ⇒ Fale Conosco ⇒ [Faça aqui sua Reclamação](#)

Ver serviço “Atendimento de reclamações/denúncias”.

Solicitação de informação através do SIC – Serviço de informações ao Cidadão

Descrição/finalidade: Espaço destinado ao recebimento de pedidos de acesso a informações públicas, nos termos da [Lei nº 12.527/2012](#)

Forma de acessar o serviço: www.susep.gov.br ⇒ Acesso à Informação ⇒ Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) ⇒ [e-SIC - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão](#) ou www.susep.gov.br ⇒ Fale Conosco ⇒ [Serviço de Informação ao Cidadão \(SIC\)](#)

Ver serviço “Solicitação de Informações através do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC”.

Solicitação de vistas e cópias de processos

Descrição/finalidade: Acesso ao formulário a ser preenchido para solicitação de vistas e cópias de documentos do processo administrativo.

Forma de acessar o serviço: www.susep.gov.br ⇒ Serviços ao Cidadão ⇒ [Solicitação de Vista de Processo](#)

Ver serviço “Vistas/cópias de processo”.

Apresentação de sugestões e reclamações relativas ao site

Descrição/finalidade: permite a apresentação de sugestões e reclamações relativas ao site.

Forma de acessar o serviço: www.susep.gov.br ⇒ Fale Conosco ⇒ [Sugestões e Problemas Técnicos Relativos a este Website](#) ou www.susep.gov.br ⇒ Serviços ao Cidadão ⇒ Fale Conosco ⇒ [Sugestões e Problemas Técnicos Relativos a este Website](#)

Consulta sobre andamento de processos e expedientes

Descrição/finalidade: Prestação de informações sobre o andamento de processos administrativos ou expedientes protocolados na Susep, bastando digitar o número do processo ou do expediente.

Forma de acessar o serviço:

Andamento de Processos - www.susep.gov.br ⇒ Serviços ao Cidadão ⇒ [Consulta ao Andamento de Processos](#)

Andamento de Expedientes - www.susep.gov.br ⇒ Serviços ao Cidadão ⇒ [Consulta ao Andamento de Expedientes](#)

Sistema de Pesquisa de Planos e Cálculos – VGBL E PGBL

Descrição/finalidade: Permite ao cidadão efetuar pesquisa quanto aos principais parâmetros técnicos dos planos do tipo PGBL/VGBL aprovados pela Susep, que estejam atualmente aptos para comercialização, e simular valores de renda a partir dos parâmetros técnicos do plano.

Forma de acessar o serviço:

VGBL - www.susep.gov.br ⇒ Serviços ao Cidadão ⇒ [Cálculo VGBL](#) ou www.susep.gov.br ⇒ Cálculo PGBL/VGBL ⇒ [Cálculo VGBL](#)

PGBL - www.susep.gov.br ⇒ Serviços ao Cidadão ⇒ [Cálculo PGBL](#) ou www.susep.gov.br ⇒ Cálculo PGBL/VGBL ⇒ [Cálculo PGBL](#)

Consulta de Apólice de Seguro Garantia

Descrição/finalidade: Permite ao contratante verificar se a apólice de Seguro Garantia foi corretamente registrada na Susep

Forma de acessar o serviço: www.susep.gov.br ⇒ Serviços ao Cidadão ⇒ [Consulta de Apólice de Seguro Garantia](#)

Consulta ao cadastro de corretores de seguros

Descrição/finalidade: Permite ao cidadão obter informações cadastrais e status dos corretores Pessoa Física e Pessoa Jurídica.

Forma de acessar o serviço: www.susep.gov.br ⇒ Serviços ao Cidadão ⇒ [Consulta ao Cadastro de Corretores de Seguros](#)

Relação dos canais de acesso das ouvidorias

Descrição/finalidade: Permite ao cidadão consultar os canais de acesso das ouvidorias das empresas supervisionadas.

Forma de acessar o serviço: www.susep.gov.br ⇒ Serviços ao Cidadão ⇒ [Relação de Canais de Acesso das Ouvidorias](#)

Estatísticas de atendimento ao público

Descrição/finalidade: Permite ao cidadão realizar consultas sobre estatísticas de atendimento ao público, relacionadas a seguros/ramos, corretores de seguros, mercado marginal, golpe do seguro, dentre outros. Além disso, são demonstradas as quantidades de processos administrativos abertos, oriundos dessas reclamações.

Forma de acessar o serviço: www.susep.gov.br ⇒ Serviços ao Cidadão ⇒ [Estatísticas de Atendimento ao Público](#)

Emissão de certidões

Descrição/finalidade: Permite ao cidadão obter certidão de empresas, administradores e corretores: a Certidão de Regularidade demonstra a regularidade de empresa supervisionada pela Susep; a Certidão para Operar Seguro Habitacional informa se a empresa está habilitada para operar o seguro habitacional em apólices de mercado, a Certidão de Administradores informa quais os diretores homologados pela Susep; a Certidão do Corretor demonstra se o corretor Pessoa Física ou Pessoa Jurídica encontra-se ativo.

Forma de acessar o serviço: www.susep.gov.br ⇒ Serviços ao Cidadão ⇒ [Emissão de Certidões](#)

Consulta pública de produtos

Descrição/finalidade: Permite ao consumidor conferir a versão encaminhada pelas sociedades fiscalizadas pela Susep para o produto adquirido, informando número de processo Susep presente na apólice, no bilhete de seguro, no plano de previdência ou no título de capitalização, e a data da aquisição/renovação.

Forma de acessar o serviço: www.susep.gov.br ⇒ Serviços ao Cidadão ⇒ [Sistema de Consulta Pública de Produtos](#)

Consulta de atos normativos

Descrição/finalidade: Permite ao cidadão realizar consulta a todas as normas publicadas pela Susep e pelo CNSP. A consulta também pode ser feita especificamente por ramo/modalidade de seguro.

Forma de acessar o serviço:

Atos normativos em geral - www.susep.gov.br ⇒ Atos Normativos ⇒ [Consulta de Atos Normativos](#)

Atos normativos por ramo/modalidade - www.susep.gov.br ⇒ Atos Normativos ⇒ [Consulta de Atos Normativos Vigentes por Ramo/Modalidade](#)

Condições contratuais padronizadas

Descrição/finalidade: Dá acesso às condições contratuais padronizadas aprovadas pelo Conselho Diretor da Susep.

Forma de acessar o serviço: www.susep.gov.br ⇒ Atos Normativos ⇒ [Condições Contratuais Padronizadas](#)

Legislação básica

Descrição/finalidade: Relaciona a legislação básica relativa à atuação da Susep, com acesso ao texto integral de cada normativo.

Forma de acessar o serviço: www.susep.gov.br ⇒ Atos Normativos ⇒ [Legislação Básica](#)

Últimas publicações

Descrição/finalidade: Apresenta ementas dos normativos da Susep e do CNSP publicados nos últimos 15 dias.

Forma de acessar o serviço: www.susep.gov.br ⇒ Atos Normativos ⇒ [Últimas Publicações](#)

Mercados supervisionados

Descrição/finalidade: Permite ao cidadão obter relação de sociedades autorizadas a funcionar pela Susep e de sociedades que se encontram em regime especial (Direção Fiscal, Intervenção e Liquidação Extrajudicial), bem como as demonstrações financeiras intermediárias e anuais das empresas supervisionadas.

Forma de acessar o serviço:

Empresas Supervisionadas - www.susep.gov.br ⇒ Informações ao Público ⇒ Mercado Supervisionado ⇒ [Entidades Supervisionadas](#) ou www.susep.gov.br ⇒ Mercado Supervisionado ⇒ [Entidades Supervisionadas](#)

Empresas em Regime Especial - www.susep.gov.br ⇒ Informações ao Público ⇒ Mercado Supervisionado ⇒ [Entidades em Regime Especial](#) ou www.susep.gov.br ⇒ Mercado Supervisionado ⇒ [Entidades em Regime Especial](#)

Atos Societários - www.susep.gov.br ⇒ Informações ao Público ⇒ Mercado Supervisionado ⇒ [Entidades Supervisionadas](#) ou www.susep.gov.br ⇒ Mercado Supervisionado ⇒ [Atos Societários](#)

Demonstrações Financeiras - www.susep.gov.br ⇒ Informações ao Público ⇒ Mercado Supervisionado ⇒ [Demonstrações Financeiras](#) ou www.susep.gov.br ⇒ Mercado Supervisionado ⇒ [Demonstrações Financeiras](#)

Estatísticas do mercado

Descrição/finalidade: permite realizar consultas referentes a dados estatísticos de produtos, empresas e operações dos mercados supervisionados pela Susep.

Forma de acessar o serviço:

Boletins Estatísticos - www.susep.gov.br ⇒ Estatísticas do Mercado ⇒ [Boletins Estatísticos](#)

Sistema de Estatísticas da Susep - www.susep.gov.br ⇒ Estatísticas do Mercado ⇒ [SES - Sistema de Estatísticas da Susep](#)

Sistema de Estatísticas de Automóveis da Susep - www.susep.gov.br ⇒ Estatísticas do Mercado ⇒ [Autoseg - Sistema de Estatísticas de Automóveis da Susep](#)

Índice de Veículos Roubados - www.susep.gov.br ⇒ Estatísticas do Mercado ⇒ [IVR - Índice de Veículos Roubados](#)

Informações Gráficas - www.susep.gov.br ⇒ Estatísticas do Mercado ⇒ [Informações Gráficas](#)

Relatório de Análise e Acompanhamento - www.susep.gov.br ⇒ Estatísticas do Mercado ⇒ Relatório de Análise e Acompanhamento

Guia de Orientação e Defesa do Segurado

Descrição/finalidade: Cartilha que reúne informações sobre seguros, previdência complementar aberta e capitalização, disponível gratuitamente no formato PDF.

Forma de acessar o serviço: www.susep.gov.br ⇒ Informações ao Público ⇒ Orientação ao Consumidor ⇒ Guia de Orientação e Defesa do Segurado

No site da Susep também estão disponíveis ao público informações sobre a autarquia, notícias e informações diversas sobre o mercado supervisionado.

Escopo de Atuação da Susep

Estamos à disposição para atender às demandas dos cidadãos relacionadas às nossas competências institucionais, por meio dos canais relacionados neste documento. Antes de recorrer à Susep, porém, deve-se observar nosso escopo de atuação.

Primeiramente, esclarecemos que não dispomos de cadastro de segurados, participantes e beneficiários, uma vez que se trata de contratos individuais e particulares. Sendo assim, o consumidor deve exigir e guardar os documentos relativos ao seu contrato, bem como os comprovantes dos pagamentos efetuados.

A Susep não é responsável pela supervisão e fiscalização de empresas que atuam no setor de seguro saúde/plano de saúde, o que está a cargo da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar (www.ans.gov.br). Já assuntos relacionados à previdência complementar fechada são tratados pela Previc – Superintendência Nacional de Previdência Complementar (www.mps.gov.br/previc.php). Para tratar de consórcios e financeiras, deverá ser consultado o Banco Central do Brasil (www.bcb.gov.br), para tratar de valores mobiliários, a CVM – Comissão de Valores Mobiliários (www.cvm.gov.br) e, para questões sobre tributação, a Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br).

Ressaltamos, também, que a Susep não efetua o pagamento de indenizações/benefícios, nem tem competência para obrigar as empresas supervisionadas a efetuar tais pagamentos. Sua atuação, em caso de reclamações relativas às empresas que estão sob sua supervisão, busca, sempre, resguardar os direitos dos consumidores, estimulando a solução dos conflitos. Esclarecemos que, no âmbito de competência da Susep, a sociedade reclamada estará sujeita à aplicação de sanções administrativas, caso fiquem comprovadas irregularidades. Assim, para fins de recebimento de valores considerados devidos, o consumidor deverá acionar o Poder Judiciário, observados os prazos prescricionais previstos no Código Civil Brasileiro.

Glossário

APÓLICE

Documento que formaliza o contrato de seguro, estabelecendo os direitos e as obrigações da sociedade seguradora e do segurado e discriminando as garantias contratadas.

BENEFICIÁRIO

1 - [Para Previdência] Pessoa física indicada livremente pelo participante para receber os valores de benefício ou resgate, na hipótese de seu falecimento, de acordo com a estrutura do plano.

2 - [Para Seguro de Danos] Pessoa física ou jurídica à qual é devida a indenização em caso de sinistro.

BENEFÍCIO

Pagamento a ser efetuado ao próprio participante ou a seu beneficiário, por ocasião da ocorrência do evento gerador durante o período de cobertura.

BILHETE DE SEGURO

Bilhete de seguro é o documento emitido pela sociedade seguradora que formaliza a aceitação da(s) cobertura(s) solicitada(s) pelo segurado, substitui a apólice individual e dispensa o preenchimento de proposta, nos termos da legislação específica.

CERTIFICADO INDIVIDUAL

Documento destinado ao segurado, emitido pela sociedade seguradora no caso de contratação coletiva, quando da aceitação do proponente, da renovação do seguro ou da alteração de valores de capital segurado ou prêmio.

CORRETOR DE SEGURO

Profissional habilitado e autorizado a angariar e promover contratos de seguros, remunerado mediante comissões estabelecidas nas tarifas, a cargo das seguradoras.

DANO

Alteração, para menor, do valor econômico dos bens ou da expectativa de ganho de uma pessoa ou empresa, ou violação de seus direitos, ou, ainda, no caso de pessoas físicas, lesão ao seu corpo ou à sua mente, ou aos direitos da personalidade.

INDENIZAÇÃO

Valor que a sociedade seguradora deve pagar ao segurado ou beneficiário em caso de sinistro coberto pelo contrato de seguro.

PARTICIPANTE [Para Previdência]

Pessoa física que contrata ou, no caso de contratação sob a forma coletiva, adere ao plano.

PGBL

Plano Gerador de Benefícios Livres – Plano de previdência complementar que, após um período de acumulação de recursos, proporciona aos participantes uma renda mensal ou um pagamento único.

PRÊMIO

Valor que o segurado e/ou estipulante paga à seguradora para ter direito ao seguro.

PROPONENTE

Pessoa, física ou jurídica, que pretende fazer o seguro, preenchendo e assinando uma proposta.

PROPOSTA DE INSCRIÇÃO [Para Previdência]

Documento em que o proponente, pessoa física, expressa a intenção de contratar uma cobertura (ou coberturas) ou de aderir à contratação sob a forma coletiva, nele manifestando pleno conhecimento do regulamento e, no caso de contratação sob a forma coletiva, do respectivo contrato.

PROPOSTA DE SEGURO

Instrumento que formaliza o interesse do proponente em contratar o seguro.

REGULAÇÃO DE SINISTRO

Conjunto de procedimentos realizados pela seguradora na ocorrência de um sinistro para apuração de suas causas, circunstâncias e valores envolvidos, com vistas à caracterização do risco ocorrido e seu enquadramento no seguro.

RESSEGURO

Tipo de pulverização do risco em que o segurador transfere a um ressegurador parte do risco assumido, sendo, em resumo, um seguro do seguro.

RISCO

Evento incerto ou de data incerta que independe da vontade das partes contratantes e cuja ocorrência dará direito à indenização descrita na apólice.

SEGURADO

Pessoa física ou jurídica que, tendo interesse segurável, contrata o seguro em seu benefício pessoal ou de terceiro.

SEGURO

Contrato mediante o qual uma pessoa denominada Segurador, se obriga, mediante o recebimento de um prêmio, a indenizar outra pessoa, denominada Segurado, do prejuízo resultante de riscos futuros, previstos no contrato.

SINISTRO

Ocorrência do risco coberto, durante o período de vigência do contrato de seguro.

SUBSCRITOR [Capitalização]

É a pessoa que assina a proposta de aquisição do título, assumindo o compromisso de efetuar o pagamento na forma estabelecida nas condições gerais.

TITULAR [Capitalização]

O próprio subscritor ou outra pessoa expressamente indicada pelo mesmo, a quem devem ser pagos todos os valores originados no título.

TÍTULO DE CAPITALIZAÇÃO

Forma de acumulação de parte do dinheiro aplicado pela qual o subscritor constitui um capital, segundo cláusulas e regras aprovadas e mencionadas no próprio título, que será pago em moeda corrente num prazo máximo estabelecido.

VGBL

Vida Gerador de Benefícios Livres – Plano de seguro de pessoa com cobertura por sobrevivência que, após um período de acumulação de recursos, proporciona aos participantes uma renda mensal ou um pagamento único.