

RESOLUÇÃO CNSP Nº 110, DE 2004.

Estabelece as regras e critérios mínimos a serem observados pelas sociedades seguradoras, pelas entidades abertas de previdência complementar e pelas sociedades de capitalização, para fins de reconhecimento de suas ouvidorias pela SUSEP.

A SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS -SUSEP, no uso da atribuição que lhe confere o art. 34, inciso VII, do Decreto nº 60.459, de 13 de março de 1967, e considerando o inteiro teor do Processo SUSEP nº 15414.000642/2004-56, torna público que o **CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS - CNSP**, em sessão ordinária realizada em 30 de abril de 2004, na forma do que estabelecem o art. 32, inciso II combinado com o art. 2º do Decreto-Lei nº 73, de 21 de novembro de 1966; o art. 2º do Decreto-Lei nº 261, de 28 de fevereiro de 1967; o art. 3º, inciso VI da Lei Complementar nº 109, de 29 de maio de 2001, bem como no que dispõe o art. 4º, inciso V da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,

RESOLVEU:

Art. 1º Estabelecer as regras e critérios mínimos a serem observados pelas sociedades seguradoras, pelas entidades abertas de previdência complementar e pelas sociedades de capitalização, para fins de reconhecimento de suas ouvidorias pela SUSEP.

Art. 2º A Ouvidoria terá como principal função atuar na defesa dos direitos dos consumidores na sua relação contratual com a sociedade ou entidade, no esclarecimento quanto aos seus deveres e na prevenção e solução de conflitos, cabendo-lhe, por conseguinte:

I – viabilizar um canal de comunicação direta entre a sociedade ou entidade e seus consumidores;

II – facilitar, ao máximo, o acesso do consumidor aos serviços disponibilizados pela sociedade ou entidade, simplificando seus procedimentos e rotinas;

III - diferenciar suas atribuições dos demais serviços de atendimento ao consumidor existentes na sociedade ou entidade.

Art. 3º A Ouvidoria deverá ficar sob a responsabilidade de um Ouvidor, indicado pelo Conselho de Administração ou pelo Presidente da sociedade ou entidade ou cargo equivalente e sua atuação será sempre de forma personalizada, independente e imparcial.

§ 1º Deverá ser garantido ao Ouvidor o livre acesso a todos os setores da sociedade ou entidade, para apuração do que se fizer necessário, com vistas à solução requerida em cada situação que se apresentar;

§ 2º O dirigente da sociedade ou entidade deverá respaldar o Ouvidor, comprometendo-se a acatar suas determinações, observadas as alçadas decisórias, e a dar o tratamento adequado às propostas por ele apresentadas.

§ 3º No caso de grupo empresarial, poderá ser instituída uma única Ouvidoria para todas sociedades ou entidades que o integram.

Art. 4º Caberá ainda ao Conselho de Administração ou ao Presidente da sociedade ou entidade ou cargo equivalente:

I – fixar obrigatoriamente a alçada financeira de decisão do ouvidor, no valor mínimo de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) por sinistro;

II – estabelecer os impedimentos e substituições legais do Ouvidor;

III – indicar prazo para o exame e apresentação de relatório conclusivo sobre as demandas dos consumidores e para implementação das soluções e propostas do Ouvidor.

Art. 5º O ouvidor, que deverá ser devidamente qualificado para a função, terá como atribuições básicas:

I – esclarecer o consumidor quanto aos atos e normas da sociedade ou entidade e demais normas relativas a seus direitos e deveres;

II – receber, instruir e analisar a solicitação do consumidor, respondendo-a formalmente com clareza e objetividade;

III – encaminhar, quando necessário, a solicitação apresentada pelo consumidor à área competente da sociedade ou entidade, fazendo o acompanhamento e a ele dando ciência formal desse procedimento;

IV – informar o consumidor, com clareza e objetividade, quanto à providência adotada pela área competente da empresa a respeito da solicitação por ele apresentada;

V – agir preventivamente, identificando eventuais pontos de conflitos, de forma a propor a solução que se faça recomendável, incluindo modificações nos procedimentos internos, com vistas à melhoria da qualidade dos serviços;

VI - organizar e manter atualizado arquivo de documentação relativa às demandas recebidas, resguardando o sigilo das informações.

Art. 6º O Ouvidor deverá apresentar relatórios semestrais à Diretoria da sociedade ou entidade e ao seu Conselho de Administração, sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários, contendo estatísticas, dados e informações sobre as ações por ele desenvolvidas, bem como as conclusões e recomendações apresentadas, devendo esses relatórios ficar à disposição para eventual fiscalização da SUSEP.

Art. 7º A SUSEP poderá suspender, mediante avaliação de cada caso concreto, eventuais prerrogativas concedidas às sociedades ou entidades que implantarem ouvidorias e não atingirem, no prazo de um ano a partir da implantação da Ouvidoria, os índices mínimos de eficiência e/ou qualidade, calculados de acordo com parâmetros objetivos definidos pela SUSEP.

Parágrafo único. A concessão de prerrogativas, bem como sua suspensão, aplica-se igualmente às sociedades ou entidades que não tenham implantado ouvidorias, mas que atendam aos índices de eficiência e/ou qualidade definidos pela SUSEP.

Art. 8º As sociedades ou entidades que utilizarem Ouvidoria coletiva poderão apresentar critérios alternativos de funcionamento e operação à SUSEP, que verificará o atendimento aos princípios dessa norma, para fins de reconhecimento e concessão de prerrogativas.

Art. 9º O reconhecimento de que trata esta Resolução deverá ser expresso e específico para cada sociedade ou entidade.

Art. 10. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 7 de maio de 2004.

RENÊ GARCIA JUNIOR
Superintendente da Superintendência de Seguros Privados