SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS

INSTRUÇÃO NORMATIVA CGSUP/SUSEP Nº 4, DE 08 DE FEVEREIRO DE 2024

Estabelece os índices de eficiência/qualidade que devem ser observados na atividade de monitoramento das ouvidorias das entidades supervisionadas, conforme estabelecido no §3º do art. 4 da Resolução CNSP nº 445 de 10 de outubro de 2022.

O COORDENADOR-GERAL DA COORDENAÇÃO-GERAL DE SUPERVISÃO DE SEGUROS MASSIFICADOS, PESSOAS E PREVIDÊNCIA - CGSUP, no uso das atribuições que lhe conferem os incisos I e III do artigo 28 do Anexo I da Resolução CNSP nº 449, de 18 de outubro de 2022, e o que consta do Processo Susep nº 15414.636685/2023-37,

R E S O L V E :

Art. 1º Na avaliação e no monitoramento do desempenho das ouvidorias das sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar, deverão ser considerados, minimamente, os seguintes índices de eficiência e/ou qualidade, definidos de acordo com parâmetros/metas correspondentes:

I - Índice de Não Resolução: Número de reclamações avaliadas como "não resolvidas" pelo consumidor no período, dividido pelo número de reclamações atendidas pela empresa (reclamações finalizadas e com interação da empresa reclamada) no mesmo período, com meta inferior a 20%, sendo considerados críticos os casos superiores a 50%; e

II - Prazo Médio de Resposta: Média do tempo em dias entre o protocolo da reclamação e a resposta da empresa ao consumidor (última interação da empresa reclamada com o consumidor na plataforma), com meta inferior a 15 dias.

Art. 2º Fica revogada a Instrução Normativa CGSUP/SUSEP nº 2, de 20 de setembro de 2023.

Art. 3º Esta Instrução entra em vigor na data da sua publicação.

Documento assinado eletronicamente por **GABRIEL MELO DA COSTA (MATRÍCULA 2498404)**, **Coordenador-Geral**, em 08/02/2024, às 15:46, 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 informando o código verificador **1901166** e o código CRC **8F163E47**.

Referência: Processo nº 15414.636685/2023-37 SEI nº 1901166