

A photograph of a call center environment. In the foreground, a woman is shown in profile, wearing a headset and smiling. In the background, another person is visible, also wearing a headset. The image is partially obscured by a teal-colored graphic element on the left side.

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA - 2022

SUMÁRIO

	APRESENTAÇÃO	3			
1	PALAVRA DA OUVIDORA	4	3.4	Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos	17
2	INTRODUÇÃO	5	4	DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DA SUSEP	18
2.1	A Ouvidoria da SUSEP	5	4.1	Demandas do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	18
2.2	Legislação	6	4.1.1	Monitoramento do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	19
2.3	Competências	7	4.2	Consultas Técnicas Recebidas	20
3	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA	8	4.3	Manifestações de Ouvidoria Recebidas	21
3.1	Carta de Serviços ao Cidadão	8	4.3.1	Análise Quantitativa das Demandas	22
3.2	Meios de atendimento ao Público	9	4.3.2	Análise Qualitativa das Demandas	24
3.2.1	Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	11	4.3.3	Encaminhamentos às Unidades da SUSEP	26
3.2.2	Consulta	12	4.3.4	Monitoramento das Manifestações de Ouvidoria Recebidas	27
3.2.3	Manifestações de Ouvidoria	13	4.4	Demandas da Central de Atendimento por voz (0800) e pelo site (chatbot)	28
3.2.4	Central de Atendimento por voz (0800) e pelo site (Chatbot)	14	4.5	Demandas de Orientação ao Consumidor	29
3.2.5	Orientação ao Consumidor	15	5	PLANO DE INTEGRIDADE - PROGRIDE	30
3.3	Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	16	6	EQUIPE INTEGRANTE NA OUVIDORIA	31
			7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	32

APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta informações acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria da Superintendência de Seguros Privados – SUSEP durante o ano de 2022, bem como os dados estatísticos e os resultados de sua atuação no período. Assim, o presente documento, ao tempo em que cumpre a obrigação de prestar contas, inerente à Administração Pública, atendendo ao que determina a PORTARIA nº 581, de 9 de março de 2021, constitui-se em mais uma via de informação para os públicos interno e externo, o que possibilita o aumento da participação social, além de resguardar a memória da Ouvidoria da Superintendência de Seguros Privados. Os relatórios de gestão da Ouvidoria da SUSEP estão disponibilizados permanentemente no Portal da Transparência.

1 PALAVRA DA OUVIDORA

“

O papel da Ouvidoria Pública no Brasil, desde a modernização de seus procedimentos através da Lei no. 13.460/2017 vem sendo cada dia mais aprimorado. Desde os tempos em que o ouvidor somente ouvia as reclamações de seus clientes/usuários até os dias de hoje, pouco ou quase nada restou mantido dos procedimentos desta área de atuação. Para os órgãos do governo federal, especialmente os de administração direta como a SUSEP, as portas se abriram à população de forma a estarem com suas informações a serviço da população brasileira em todas as suas formas. A atuação da ouvidoria pública nos dias atuais é de guardiã da transparência nos órgãos, que já desde 2011, através da Lei nº. 12.527 têm regradadas as obrigatoriedades de acesso à informação. Ser responsável por uma ouvidoria pública nos dias atuais é estar comprometido com a transparência total e na sua melhor forma, para entregar à sociedade o trabalho desenvolvido por cada órgão público. Estar à frente da ouvidoria da SUSEP é o desafio que me move em busca de excelência nos nossos serviços. Sou grata à SUSEP por me proporcionar, além desse desafio diário de entregar à sociedade as melhores informações sobre os serviços desta superintendência que é responsável pelo controle e fiscalização dos mercados de seguro, previdência privada aberta, capitalização e resseguro, estar à frente de uma equipe de excelência para que possamos prestar um serviço rápido e de qualidade, exatamente como cada cidadão brasileiro merece receber.

”

Aline Vieira Velozo – Ouvidora-Chefe da SUSEP



2 INTRODUÇÃO

2.1 A Ouvidoria da SUSEP

A Ouvidoria é um canal de comunicação permanentemente aberto entre os cidadãos e o órgão, recebendo suas manifestações e proporcionando o tratamento necessário, sendo, portanto, uma unidade de controle externo e participação social, tendo a função de auxiliar o cidadão em suas relações com a administração pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

A unidade de Ouvidoria da SUSEP foi instituída em 2021, com a publicação da Portaria SUSEP nº 7.791, de 19 de abril de 2021, tendo por objetivo adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos, conforme previsto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Sua criação trouxe maior eficiência ao tratamento das questões relativas às demandas típicas de ouvidoria (denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões e comunicações), bem como ao atendimento dos pedidos de acesso à informação e/ou documentos públicos, conforme previsto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), e também ao serviço de recebimento Simplifique, ferramenta que dá ao cidadão brasileiro a oportunidade de sugerir a simplificação do serviço público.

Uma importante função da Ouvidoria é como instrumento de integridade, atuando como um canal de recebimento de denúncias, fundamental para a implementação de uma política de integridade pública. Portanto, a criação da unidade de Ouvidoria está inserida nas ações de promoção da integridade na SUSEP, sendo uma das instâncias que fazem parte da gestão do Programa de Integridade, com o controle dos riscos, identificação e adoção de medidas preventivas e corretivas.

Assim, a Ouvidoria atua nos processos relativos à promoção da transparência ativa e do acesso à informação na SUSEP e no tratamento de denúncias e solicitações de acesso à informação por meio da gestão do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC.

Além disso, a Ouvidoria também é responsável pela coordenação das ações referentes ao Plano de Dados Abertos, cuja revisão, por solicitação da Controladoria Geral da União (CGU), passou a contemplar o período de 2021 a 2023, sendo que a abertura da base de dados teve sua primeira fase disponibilizada em junho de 2021.

Este primeiro relatório tem por objetivo apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da SUSEP durante o ano de 2022, em cumprimento à Lei nº 13.460, de 2017, bem como consolidar os dados referentes às manifestações de seus usuários recebidas no mesmo período.

2 INTRODUÇÃO

2.2 Legislação

Compõem a base legal que estabelece as competências da Ouvidoria:

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação);

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 (regulamenta a Lei nº 12.527/2011);

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 (regulamenta a Lei nº 13.460/2017);

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 (regulamenta a Lei nº 13.460/2017);

Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, que dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais; e altera o art. 4º da Lei nº 10.201, de 14 de fevereiro de 2001, para prover recursos do Fundo Nacional de Segurança Pública para esses fins;

Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);

Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.



2 INTRODUÇÃO

2.3 Competências

Conforme disposto na Resolução CNSP nº 449, de 18 de outubro de 2022, compete à Ouvidoria da SUSEP:

I – Executar as atividades de ouvidoria previstas no artigo 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

II – Executar as atividades do SIC – Serviço de Informações ao Cidadão, previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

III – Tratar e responder os pedidos de consulta, feitos conforme regulação específica;

IV – Executar as atividades de atendimento ao público no âmbito da SUSEP;

V – Coordenar a elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário da SUSEP;

VI – Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas para avaliar os serviços prestados, principalmente quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário da SUSEP.

A Ouvidoria deve promover o acesso gratuito e desimpedido aos seus canais de atendimento, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017; a proteção dos dados pessoais coletados, nos termos da Lei nº 13.709, de 2018; e o acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011.

Também são atribuições da Ouvidoria:

I – Receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes as demandas recebidas a respeito da atuação do órgão;

II – Articular-se com as áreas administrativas e técnicas com vistas a garantir a instrução correta, objetiva e ágil das demandas apresentadas, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido;

III – Manter as informações atualizadas no sistema de acesso à Ouvidoria, de modo que os usuários possam acompanhar o andamento e o resultado de suas demandas;

IV – Cobrar respostas das unidades administrativas e técnicas a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento do gestor do órgão os eventuais descumprimentos;

V – Organizar, interpretar, consolidar e arquivar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do órgão, periodicamente ou quando o gestor julgar oportuno;

VI – Promover a constante publicização de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso aos serviços oferecidos.

3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

3.1 Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública. Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

Criada pela Lei nº 13.460, de 2017, a Carta de Serviços ao Usuário *“tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público”*. Assim, é um instrumento de transparência, permitindo à sociedade conhecer os aspectos básicos das entidades públicas, bem como os serviços por elas prestados.

A Carta de Serviços ao Usuário da SUSEP contempla todos os serviços prestados pela autarquia, estando disponível ao público em seu sítio na internet, em atendimento às disposições contidas no artigo 7º da Lei nº 13.460, de 2017, que determina que os órgãos e as entidades por ela abrangidos façam a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, sendo a Ouvidoria, por força regimental – Resolução CNSP nº 449, de 2022, a responsável na SUSEP pela elaboração deste documento.

Importante ressaltar que todos os serviços ofertados ao cidadão estão disponibilizados de forma eletrônica no sítio da SUSEP, mesmo aqueles que necessitaram ser transferidos para plataformas do governo federal – como é o caso de muitos dos serviços prestados pela Ouvidoria, que são operacionalizados pela plataforma Fala.BR, da Controladoria Geral da União – CGU.

Carta de Serviços da SUSEP, teve sua última revisão apresentada ao Comitê de Governança, Riscos e Controles - CGRC da Superintendência de Seguros Privados – SUSEP em 22/06/2022, sendo imediatamente publicada em transparência ativa na sua nova versão no sítio eletrônico da SUSEP.



3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

3.2 Meios de Atendimento ao Público



3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

3.2 Meios de Atendimento ao Público (continuação)

Os serviços de atendimento aos cidadãos são prestados pelo meio indicado para a demanda, disponível para órgãos e entidades da Administração Federal - que funciona como canal para recebimento de todas as manifestações relacionadas aos serviços prestados pela SUSEP.



3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

3.2.1 Serviços de Informação ao Cidadão - SIC

O acesso à informação contribui para aumentar a eficiência da Instituição, diminuir a possibilidade de corrupção e aumentar a participação social.

O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC/LAI caracteriza-se pelo recebimento de pedidos de acesso à informação e/ou documentos públicos (Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação - e Decreto nº 49.111/2012, com alterações introduzidas pelo Decreto nº 52.505/2015), mediante obtenção prévia, no primeiro acesso, do Login do Cidadão.

Os pedidos de informação não exigem motivação e o fornecimento das informações é gratuito, salvo custos de reprodução.

ESCOPO
Todas as informações produzidas ou custodiadas pelo poder público são públicas e, portanto, acessíveis a todos os cidadãos, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

NÃO SÃO PEDIDOS DE INFORMAÇÃO
Desabafos, reclamações, elogios (este tipo de manifestação deve ser feito para a Ouvidoria do órgão), Consultas sobre aplicação de legislação (devem ser encaminhadas ao canal adequado) e Denúncias.

DENÚNCIAS
As denúncias sobre a aplicação da LAI no Poder Executivo Federal deverão ser registradas em no Fala.BR

QUEM PODE PEDIR?
Qualquer pessoa pode pedir uma informação pública, tanto as Pessoas Físicas (independente de idade ou nacionalidade), quanto as Pessoas Jurídicas (empresas, organizações, etc.)

3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

3.2.2 Consulta

O serviço de consulta, a partir de outubro de 2021, passou a ser feito somente por petição eletrônica, conforme a Deliberação SUSEP nº 230, de 2019. Até então, as consultas eram feitas por e-mail, o que restringia consideravelmente o controle quantitativo, qualitativo e rastreabilidade. Com a nova exigência de petição eletrônica, demandas passaram a ser tratadas pelo Sistema Eletrônico de Informação – SEI, havendo uma diminuição significativa do número de consultas formalizadas.

Basicamente, trata-se de um requerimento que tem por objetivo a obtenção de manifestação técnica acerca de dispositivos de legislação e normas que regem os mercados de seguro, de resseguro, de capitalização e de previdência complementar aberta, e deve ser formulado nos termos da Resolução SUSEP nº 003/2021.

As consultas devem conter, necessariamente, os seguintes itens:

- I – qualificação do consulente;
- II – narração dos fatos relacionados à consulta, que servem de base e justificativa para sua formulação, indicando os dispositivos legais e regulamentares pertinentes;
- III – justificativa do interesse do consulente; e
- IV – conteúdo da consulta, expresso sob a forma de quesitos.



3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

3.2.3 Manifestações de Ouvidoria

1 - Reclamação

Manifestação de insatisfação com um serviço público

2 - Sugestão

Ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos

3- Solicitação

Pedido de atendimento ou uma prestação de serviço

4 - Comunicação

Denúncia registrada de Forma não identificada

5 - Simplifique

Sugestão de ideia para desburocratizar o serviço público

6 - Elogio

Expressão de satisfação com um atendimento público

7- Denúncia

Comunicação de um ato ilícito contra administração pública



3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

3.2.4 Central de Atendimento por voz (0800) e pelo site (Chatbot)

Os serviços da Central de Atendimento ao Público da SUSEP são fundamentais para o relacionamento da Autarquia com o público, principalmente com os consumidores dos mercados supervisionados, oferecendo informações, esclarecimentos e orientações.

Em 2022, a SUSEP apresentou um resultado médio de 4.000 atendimentos telefônicos por mês.

Já o Chatbot é uma ferramenta que tem por objetivo oferecer mais um canal de atendimento moderno e dinâmico ao público – realizado na interação do cidadão com inteligência artificial, tendo atendido em 2022 um quantitativo médio de 1.240 acessos pelo site.



3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

3.2.5 Orientação ao Consumidor

No intuito de melhor atender aos consumidores dos seguros, resseguros, previdência complementar aberta e capitalização comercializados pelas empresas supervisionadas da Susep, esta autarquia disponibiliza, além dos outros canais de atendimento, um email de ORIENTAÇÕES AO CONSUMIDOR.

Através dessa modalidade de atendimento as demandas que chegam ao serviço de orientação ao consumidor são respondidas diariamente, de acordo com as atividades desenvolvidas na Ouvidoria da Susep.

O intuito é responder, de forma objetiva, cada demanda apresentada pelo consumidor, subsidiando as tomadas de decisão pessoal acerca dos processos e dos produtos comercializados.

Quando as informações estão publicadas (como no caso das perguntas frequentes ou outros meios de publicação), o consumidor é orientado e conduzido ao caminho da informação.



3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

3.3 Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

A [LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018](#) na sua seção II Art. 41 estabelece que:

“ O controlador deverá indicar encarregado pelo tratamento de dados pessoais.

§ 1º A identidade e as informações de contato do encarregado deverão ser divulgadas publicamente, de forma clara e objetiva, preferencialmente no sítio eletrônico do controlador.”

Na SUSEP, a chefe de Ouvidoria foi designado para essa função pela portaria SUSEP 7795/2021 e exerce todas as atividades descritas na sequência do mesmo artigo da Lei:

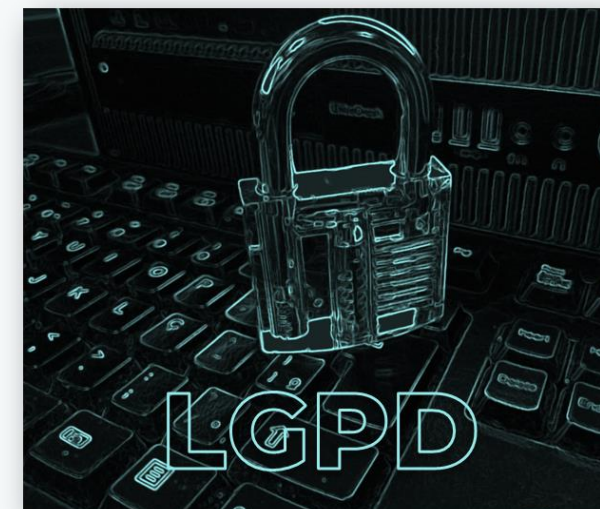
“§ 2º As atividades do encarregado consistem em:

I - aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências;

II - receber comunicações da autoridade nacional e adotar providências;

III - orientar os funcionários e os contratados da entidade a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais; e

IV - executar as demais atribuições determinadas pelo controlador ou estabelecidas em normas complementares.”



3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

3.4 Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos

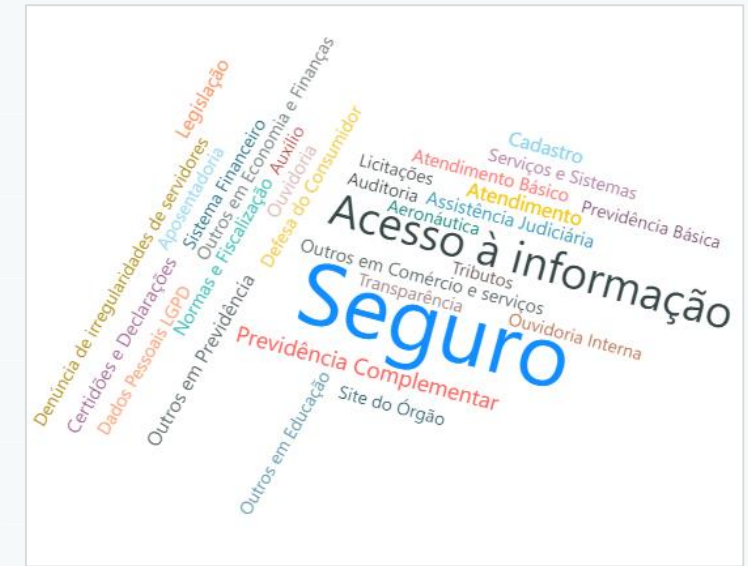
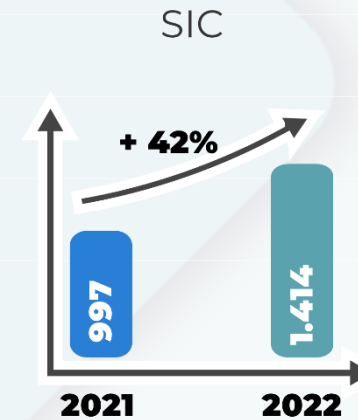
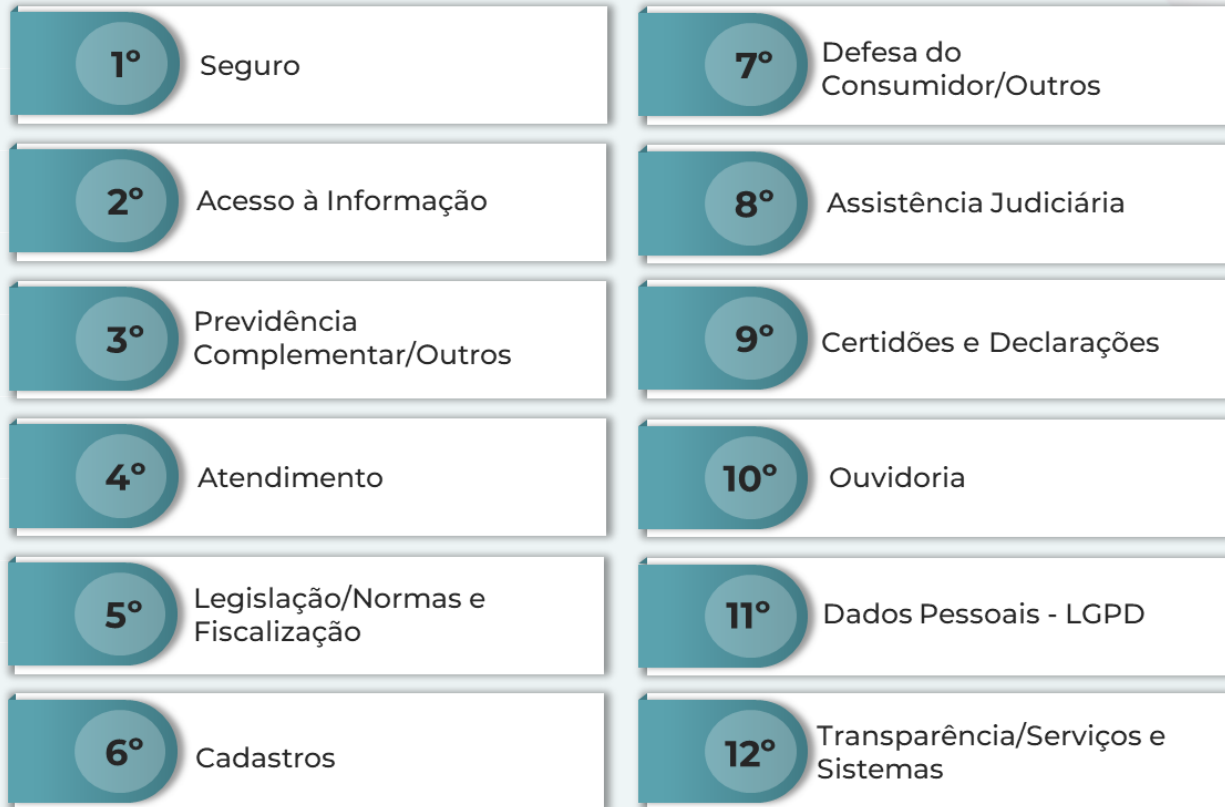
Capacitação	Instituição	Horas
Acesso à Informação	Escola Nac. Adm Pública - ENAP	20
Administração de Serviços na Nuvem de Governo	Escola Nac. Adm Pública - ENAP	30
Cadastro de informações sobre serviços no Portal Gov.br	Escola Nac. Adm Pública - ENAP	20
Certificação Avançada de Integridade Pública	Escola Nac. Adm Pública - ENAP	122
Certificação em Análise de Dados	Escola Nac. Adm Pública - ENAP	120
Certificação em Atendimento ao Cidadão	Escola Nac. Adm Pública - ENAP	145
Certificação em Ouvidoria	Escola Nac. Adm Pública - ENAP	160
Certificação na Política - Linguagem Simples	Escola Nac. Adm Pública - ENAP	28
Certificado de Assédio Moral e Sexual no Trabalho	Instituto Legislativo Brasileiro - ILB	6
Certificado de Excelência em Ouvidoria	Controladoria Geral da União - CGU	9
Certificado de Noções Básicas em Previdência Complementar	Escola Nac. Adm Pública - ENAP	25
Comunicação Não Violenta	Escola Nac. Adm Pública - ENAP	20
Gestão de Conflitos e Negociação	Escola Nac. Adm Pública - ENAP	20
Gestão de Projetos	Escola Nac. Adm Pública - ENAP	20
Gestão do Tempo e Produtividade	Escola Nac. Adm Pública - ENAP	40
Gestão e Fiscalização de Contratos Administrativos	Escola Nac. Adm Pública - ENAP	40
Habilidades de Resolução de Problemas	Escola Nac. Adm Pública - ENAP	25
Lei de Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados	Controladoria Geral da União - CGU	9
Liderança e Gestão de Equipes	Escola Nac. Adm Pública - ENAP	30
Planejamento e Organização Pessoal no Trabalho	Escola Nac. Adm Pública - ENAP	20
Programa Por um serviço público mais digital, conectado, aberto e transparente	Escola Nac. Adm Pública - ENAP	130
Tratamento de Denúncias e Proteção ao Denunciante	Controladoria Geral da União - CGU	9
UX - Como Melhorar a Experiência do Usuário no Serviço Público Digital	Escola Nac. Adm Pública - ENAP	15
Atendimento ao Cidadão	Academia Nacional de Polícia - DGP	40



4 DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DA SUSEP

4.1 Demandas do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Principais Assuntos no SIC – Top 12



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

4 DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DA SUSEP

4.1.1 Monitoramento do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC (<http://painéis.cgu.gov.br/lai/index.htm>)

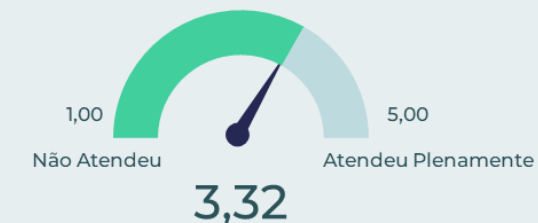


Status dos Pedidos



Satisfação do Usuário

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Total de Recursos

62

1ª INSTÂNCIA

72,6%

45

CHEFE HIERÁRQUICO

2ª INSTÂNCIA

17,7%

11

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO

3ª INSTÂNCIA

9,7%

6

CGU

4ª INSTÂNCIA

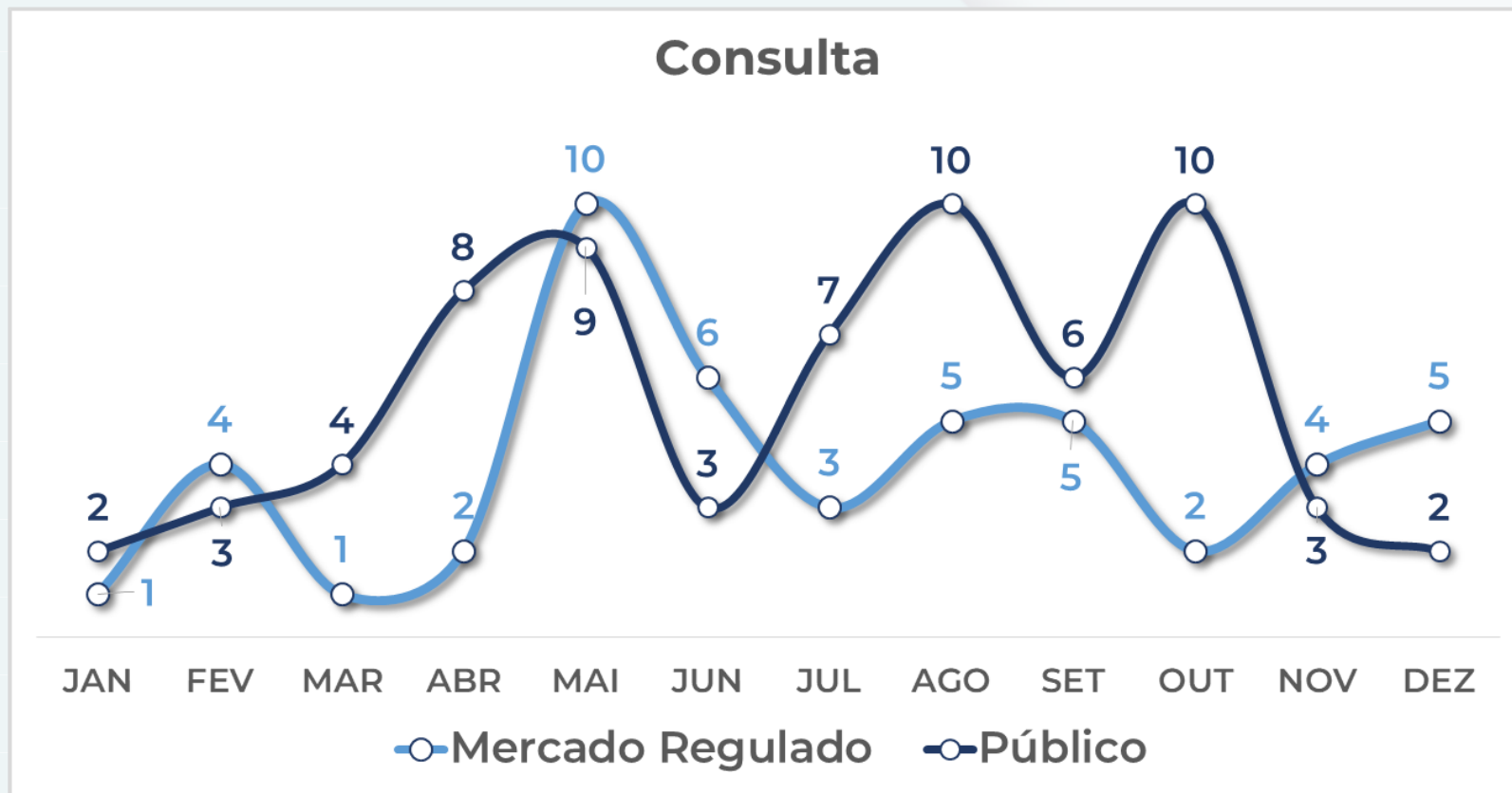
0,0%

0

CMRI

4 DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DA SUSEP

4.2 Consultas Técnicas Recebidas¹



¹Em 2021 as Consultas não eram realizadas por Petição Eletrônica, o que inviabiliza o parâmetro de comparação

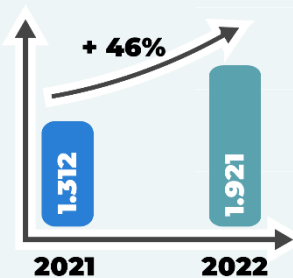
4 DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DA SUSEP

4.3 Manifestações de Ouvidoria Recebidas

Tipos de Manifestação



Manifestações de Ouvidoria



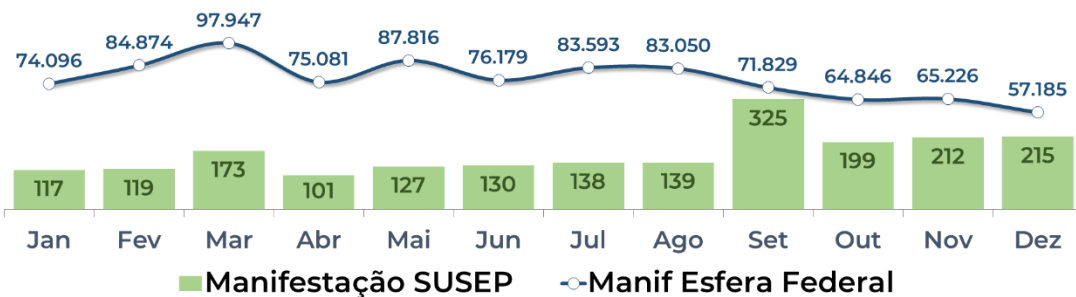
Principais Assuntos – Top 12



4 DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DA SUSEP

4.3.1 Análise Quantitativa das Demandas

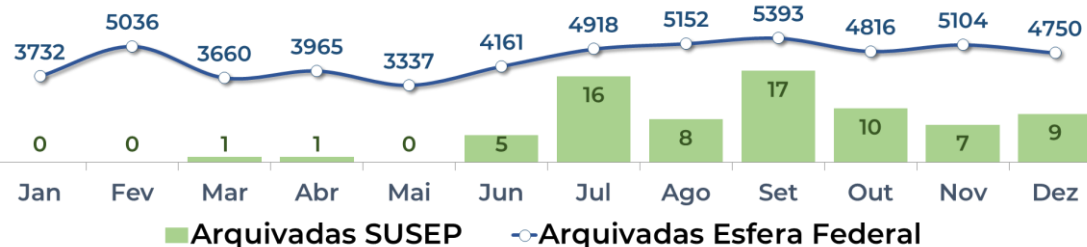
Manifestações da Esfera Federal x Susep



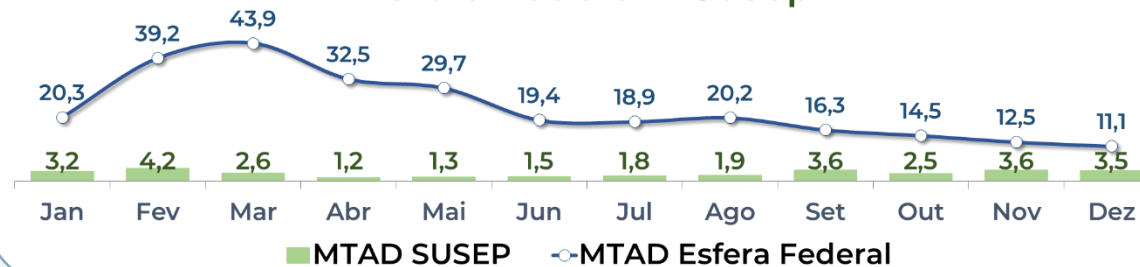
Respostas dentro do prazo Demandas da Esfera Federal x Susep



Demandas Arquivadas² Esfera Federal x Susep



Média em dias no Atendimento às Demandas Esfera Federal x Susep

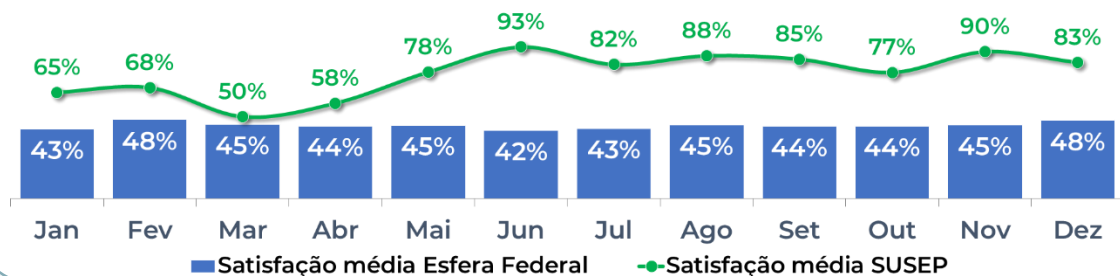


² Justificativa: Arquivamento automático por ausência de complementação pelo usuário. As informações apresentadas não foram suficientes para análise da manifestação.

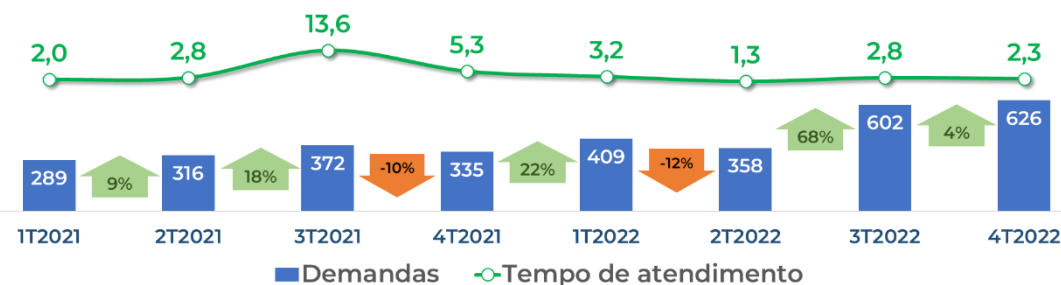
4 DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DA SUSEP

4.3.1 Análise Quantitativa das Demandas (continuação)

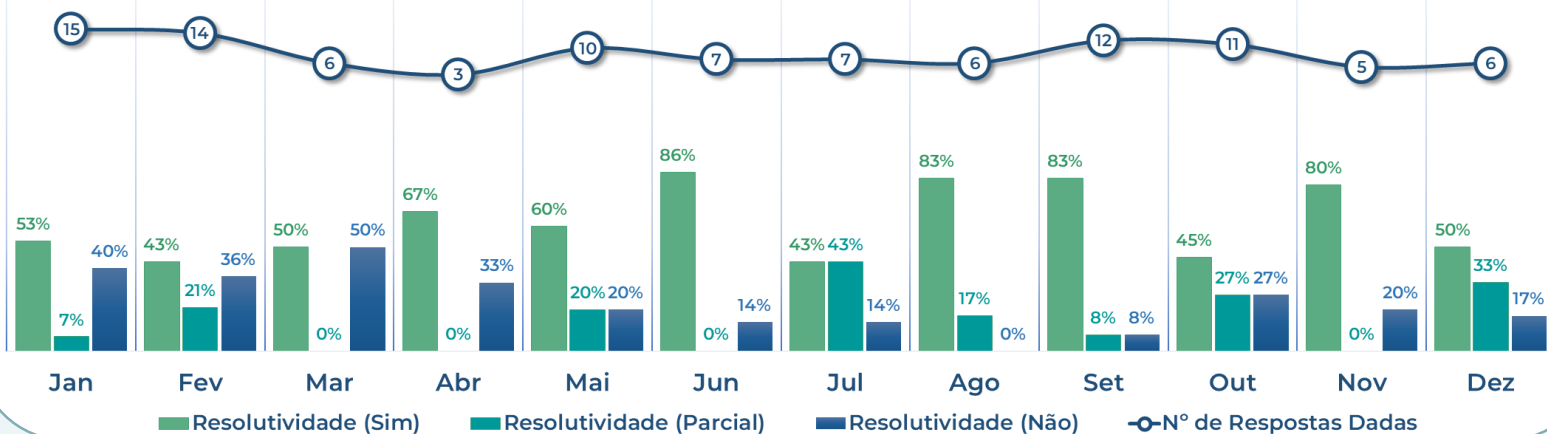
Esfera Federal x Susep
Satisfação média



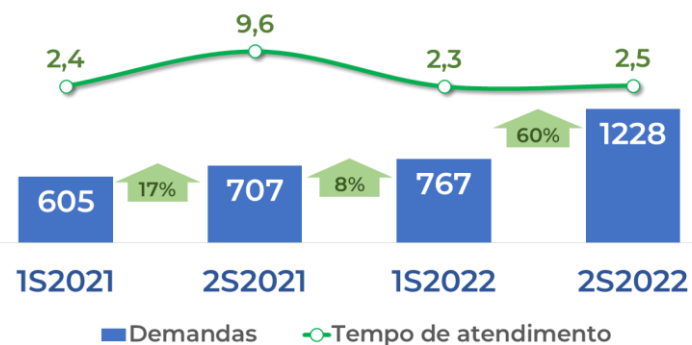
Demanda x Tempo de Atendimento
Evolução Trimestral (2021 - 2022)



A Demanda foi Resolvida?



Demanda x Tempo de Atendimento
Evolução Semestral (2021 - 2022)



4 DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DA SUSEP

4.3.2 Análise Qualitativa das Demandas

Principais Manifestações de Ouvidoria

89% das demandas de 2022



4 DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DA SUSEP

4.3.2 Análise Qualitativa das Demandas (continuação)

Principais Motivos de Demanda no Ramo – Top 5



Seguro de Pessoas

- 1- Consulta sobre existência de seguros em nome de uma pessoa;
- 2- Negativa do atendimento do sinistro;
- 3- Discordância do valor da indenização;
- 4- Atendimento recebido;
- 5- Cancelamento da apólice.



Previdência Complementar Aberta

- 1- Consulta sobre existência de previdências em nome do executado;
- 2- Atendimento recebido;
- 3- Discordância do valor;
- 4- Cumprimento de prazo;
- 5- Atendimento negado.



Seguro de Automóveis

- 1- Atendimento recebido;
- 2- Tempo da prestação de serviço;
- 3- Negativa do atendimento do sinistro;
- 4- Liberação dos Reparos;
- 5- Falta de Peças.



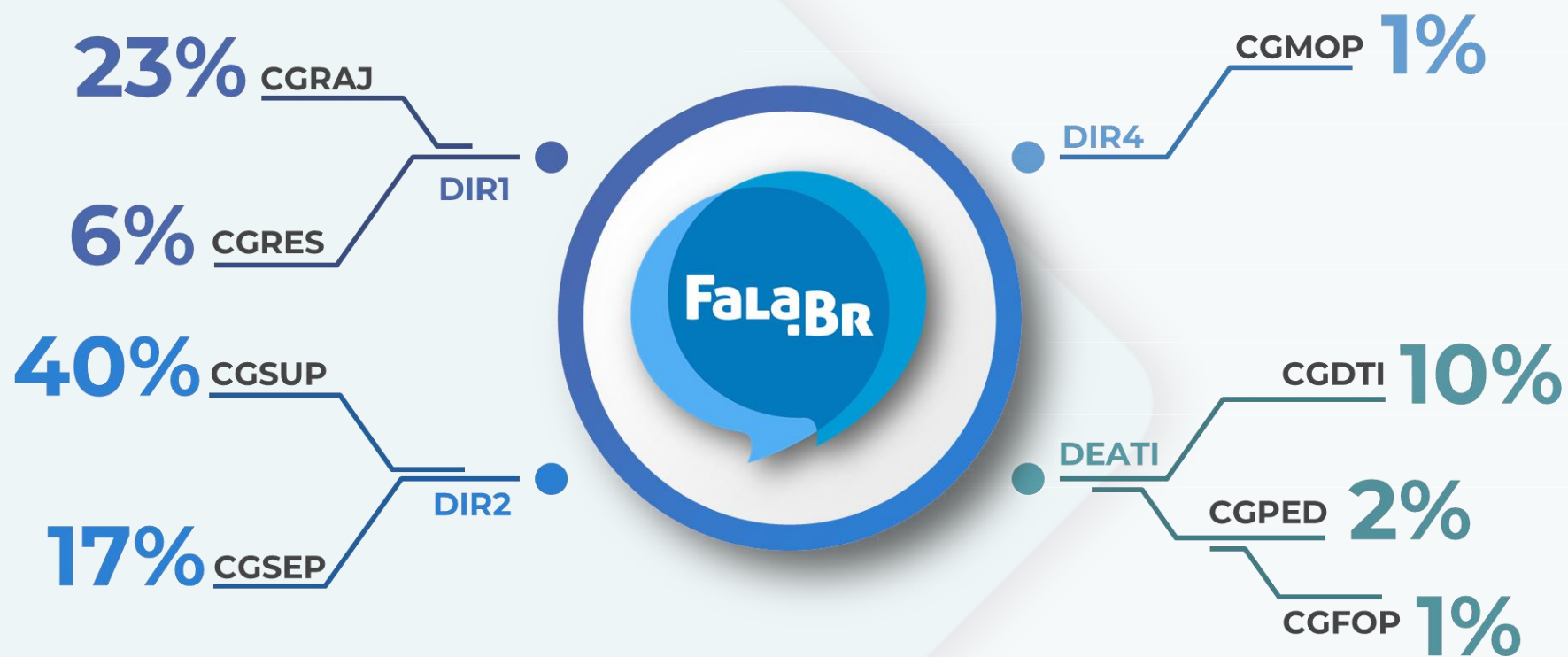
Outros Seguros Massificados

- 1- Atendimento Recebido;
- 2- Reclamação do Atendimento (SAC, Internet, Corretores);
- 3- Negativa do atendimento do sinistro;
- 4- Liberação dos Reparos;
- 5- Pagamento de Indenização (prazo e valor).

4 DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DA SUSEP

4.3.3 Encaminhamentos às Unidades da SUSEP

Demandas para as Áreas Técnicas

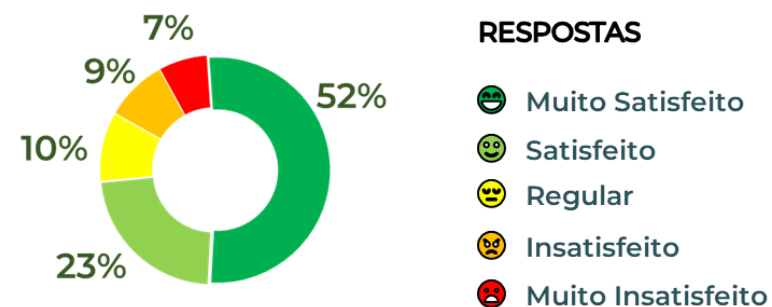


4 DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DA SUSEP

4.3.4 Monitoramento das Manifestações de Ouvidoria Recebidas (<http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>)

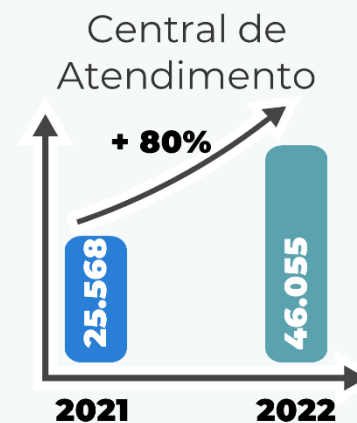
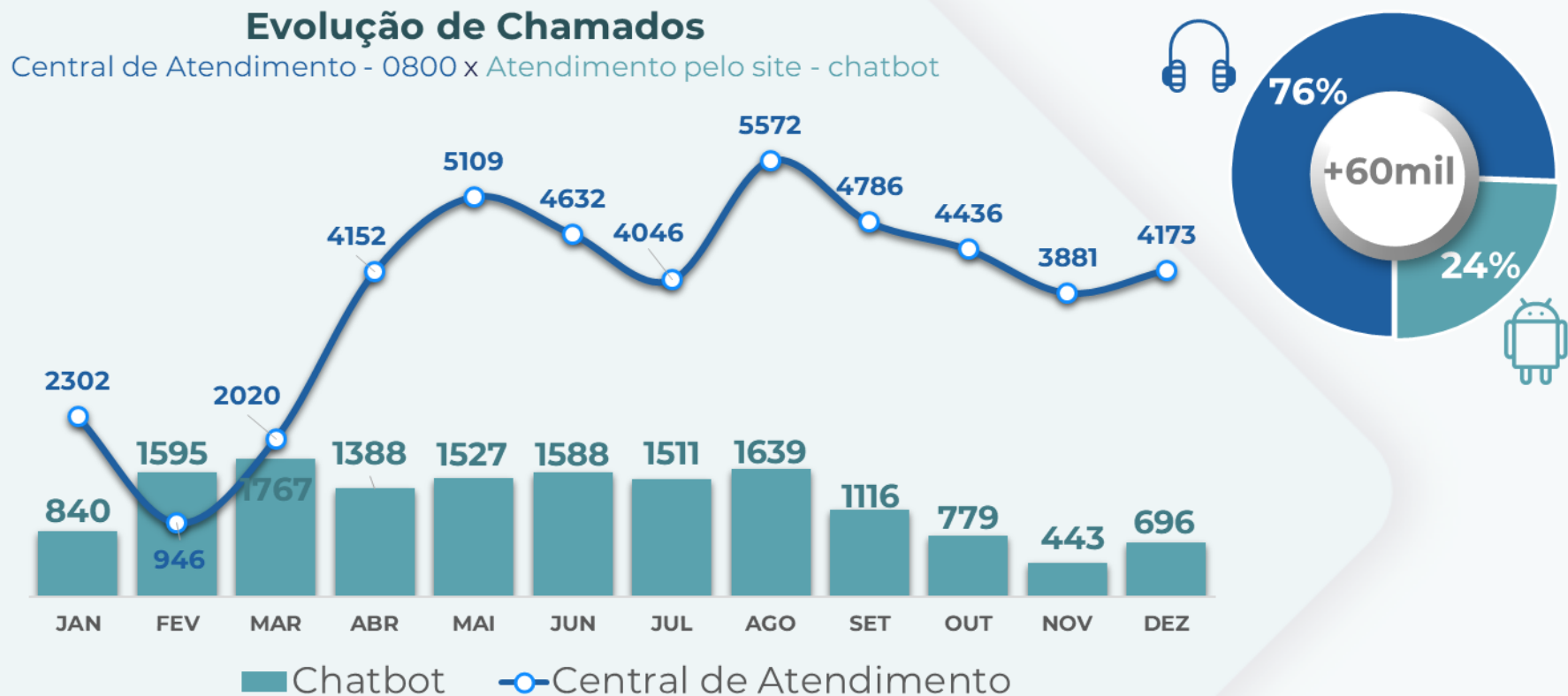


SATISFAÇÃO
(Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)



4 DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DA SUSEP

4.4 Demandas da Central de Atendimento por voz (0800) e pelo site (chatbot)³

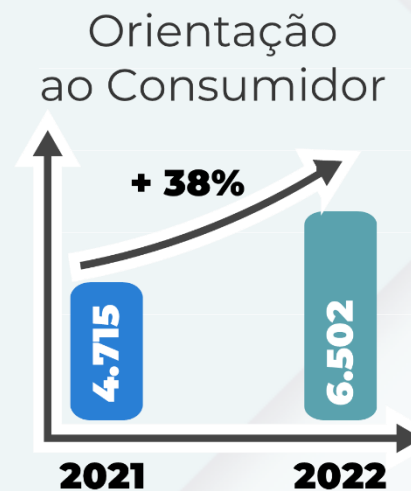
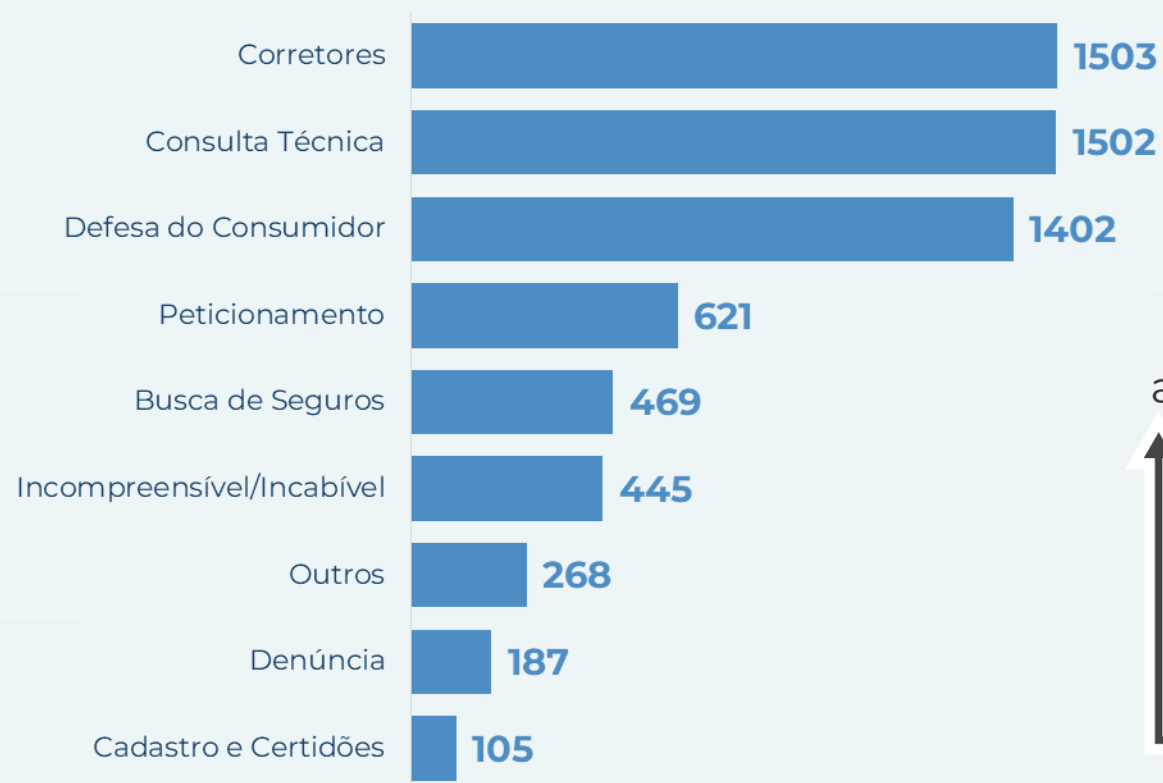


³ Em 2021 não existia o Chatbot na SUSEP

4 DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA DA SUSEP

4.5 Demandas de Orientação ao Consumidor

Manifestações por e-mail – Orientação ao Consumidor



6 EQUIPE INTEGRANTE DA OUVIDORIA

6.1 Força de Trabalho



Aline Vieira Veloso



Giovanna Carla Steinbach Linzmeyer



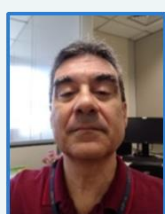
Márcio Coelho Ventura



José Carlos de Souza Maia Filho



Rachel Alves de Moraes



Newton Marques



Luis Antônio da Costa Rocha



Luis Antônio Pretti



Simône Pencak

Analistas SUSEP

3

Servidores Cedidos

3

Agentes Executivos SUSEP

2

Colaborador Terceirizado

1



7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2022 foi de crescimento para a OUVID SUSEP. Além de crescimento em todas as áreas de tratamento de demandas (por todos os meios), cresceu também a equipe, cresceu a autonomia nos procedimentos, cresceu a confiança dos servidores da casa no trabalho da nossa equipe, foi fortalecida a transparência na Susep. Para 2023 a OUVID SUSEP pretende destacar questões regimentais de normatização de processos internos e externos. É intuito ainda aprimorar os dados que chegam à autarquia através dos nossos canais de atendimento para gerar valor à Susep, transformando os dados de atendimento em informação qualificada, que possa subsidiar – além das áreas técnicas de supervisão e regulamentação – a alta gestão desta autarquia nas suas decisões.