

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



Quem é a Susep?	4
Missão da Susep	4
Estrutura da Susep.....	4
Fale conosco	4
Consulta de produtos.....	5
Glossário.....	5
Seguros no exterior.....	6
Carta Verde, Carta Azul e RCTR-VI.....	6
Consulta das empresas autorizadas pela Susep	6
Cadastro de corretores de seguros	6
Consulta técnica	7
prazo de atendimento.....	7
forma de acesso	7
previsão legal	7
Vistas/consulta de processos Susep	7
quem é considerado interessado em um processo?	7
previsão legal	8
Protocolo	8
previsão legal	8
Normas em consulta pública.....	8
previsão legal	9
Cálculo PGBL e VGBL.....	9
Performance dos fundos previdenciários	9
Emissão de certidões.....	10
Consulta de apólice de seguro garantia	10
Consulta de normas	10
Estatísticas do mercado	10
Índice de reclamações	11
Solicitação de audiência pública.....	11
previsão legal	11
Reclamação contra empresas.....	12
quem vai me atender na empresa?.....	13
canais de acesso das ouvidorias das empresas.....	13
qual o prazo de resposta?.....	13
ficou insatisfeito com a resposta da empresa?.....	13
previsão legal	13
Denúncia contra empresas	14
elementos da denúncia	14

é possível fazer denúncia anônima?	14
passo-a-passo	14
previsão legal	15
Reclamação	16
prazo de atendimento	16
Denúncia	16
prazo de atendimento	16
Solicitação	17
Elogio	17
Sugestão	17
previsão legal	17
Simplifique	17
previsão legal	17
Serviço de acesso à informação - SIC	18
prazo de atendimento	18
previsão legal	18

APRESENTAÇÃO

QUEM É A SUSEP?

A Superintendência de Seguros Privados - Susep, foi criada pelo Decreto-lei nº 73, de 21 de novembro de 1966.

É a autarquia federal, vinculada ao Ministério da Economia, responsável pelo controle e fiscalização dos mercados de seguro, resseguro, previdência complementar aberta e capitalização, zelando pela liquidez e solvência das sociedades que integram estes mercados e propiciando condições necessárias para sua expansão e aperfeiçoamento.

A Susep atua no sentido de proteger a captação de poupança popular que se efetua através das operações de seguro, previdência complementar aberta, de capitalização e resseguro, e de zelar pela defesa dos interesses dos consumidores dos mercados supervisionados.

MISSÃO DA SUSEP

Estimular o desenvolvimento dos mercados de seguro, resseguro, previdência complementar aberta e capitalização, garantindo a livre concorrência, a estabilidade e o respeito ao consumidor.

ESTRUTURA DA SUSEP

Clique [aqui](#) e confira a estrutura organizacional da Susep.

FALE CONOSCO

A Susep disponibiliza aos consumidores de seguro, previdência complementar aberta, capitalização e resseguro um canal de Call Center, com horário de atendimento em dias úteis das 09hs às 17hs: [CALL CENTER: 0800-0218484](tel:0800-0218484)

Também é possível entrar em contato por meio do [WHATSAPP - \(21\) 97949-0406](https://api.whatsapp.com/send?phone=5521979490406)

No site da Susep (<http://novosite.susep.gov.br/>) é possível obter informações por meio do [CHATBOT](#), que fica disponível no canto inferior direito da tela, ao acessar o menu “endereço, telefones e horários”, ou clicando diretamente neste [link](#).

SERVIÇOS AO CIDADÃO

Os serviços prestados ao cidadão estão todos disponíveis de forma eletrônica no site da Susep. Confira!

CONSULTA DE PRODUTOS

Quer contratar um seguro, um plano de previdência complementar aberta ou adquirir um título de capitalização?!

Então verifique se o produto está registrado na Susep!

Confirme se o plano de seguro ou de previdência complementar aberta ou o título de capitalização contratado está registrado junto à SUSEP.

Basta clicar [aqui](#) para realizar uma consulta eletrônica com o número do processo Susep informado na apólice, no certificado, no bilhete, na proposta, no título de capitalização, nas condições gerais ou em outro documento contratual fornecido pela empresa contratada.

Observamos que produtos de seguro considerados de grandes riscos, nos termos da Resolução Susep nº 407/2021 e suas alterações posteriores, não estão sujeitos à registro na Susep e, conseqüentemente, não estão disponíveis para consulta no site.

GLOSSÁRIO

Tem dúvidas quanto aos termos utilizados na apólice ou no certificado ou em outro documento fornecido pela empresa contratada?!

Se você deseja consultar o significado de algum termo técnico descrito na proposta, na apólice no certificado, no título de capitalização ou em outro documento, clique [aqui](#) para consultar nosso glossário, que contém os termos técnicos mais utilizados e seus respectivos conceitos.

SEGUROS NO EXTERIOR

A contratação por pessoas naturais residentes no Brasil ou pessoas jurídicas domiciliadas no território nacional de seguro no exterior fica restrita às seguintes situações:

- cobertura de riscos para os quais não exista a oferta de seguro no país, desde que sua contratação não represente infração à legislação vigente;
- cobertura de riscos no exterior cuja vigência do seguro contratado se restrinja apenas ao período em que o segurado se encontrar no exterior;
- seguros que sejam objeto de acordos internacionais referendados pelo Congresso Nacional;
- seguro de cascos, máquinas e responsabilidade civil para embarcações registradas no Registro Especial Brasileiro - REB; e
- seguros que, pela legislação em vigor, na data da publicação da Lei Complementar Nº 126, de 2007, tiverem sido contratados no exterior.

+ DETALHES

CARTA VERDE, CARTA AZUL E RCTR-VI_C

Para veículos, os seguros Carta Verde, RCTR-VI (Carta Azul) e RCTR-VI_C são seguros obrigatórios por força de acordos internacionais que exigem que a seguradora que opera no Brasil possua convênios com outras seguradoras nos países signatários do acordo por onde o veículo segurado transitar, a fim de facilitar a operacionalização em caso de ocorrência de sinistros.

Consulte [aqui](#) os convênios com seguradoras no exterior, conforme o país e o tipo de seguro ofertado.

CONSULTA DAS EMPRESAS AUTORIZADAS PELA SUSEP

Permite ao cidadão consultar as sociedades com autorização de funcionamento pela Susep e também as que se encontram em regime especial (direção fiscal, intervenção e liquidação extrajudicial, ou que tiveram a sua falência decretada por decisão judicial), além das demonstrações financeiras intermediárias e anuais das empresas supervisionadas.

Para acessar essas informações, clique [aqui](#).

CADASTRO DE CORRETORES DE SEGUROS

Acesse [aqui](#) e obtenha informações relacionadas ao cadastro e situação dos corretores, tanto de pessoa natural quanto de pessoa jurídica.

CONSULTA TÉCNICA

Se você deseja consultar a Susep para a obtenção de manifestação técnica acerca de dispositivos de legislação e de normas que regem os mercados de seguro, de resseguro, de capitalização e de previdência complementar aberta, basta acessar o SEI - Sistema Eletrônico de Informações, abrir um processo eletrônico e descrever o conteúdo da sua consulta.

A consulta deve conter a narração dos fatos relacionados e o seu conteúdo, expresso sob a forma de quesitos, sendo necessário informar os dados pessoais do usuário, como nome, qualificação e formas de contato (endereço completo, *e-mail* e, se possível, telefone).

As consultas devem versar sobre casos concretos com as devidas caracterizações e 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.

PRAZO DE ATENDIMENTO

O prazo para resposta da Susep é de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias mediante justificativa fundamentada.

FORMA DE ACESSO

A abertura de processo eletrônico (peticionamento eletrônico) no SEI pode ser feita clicando [aqui](#).

PREVISÃO LEGAL

Resolução Susep nº 3, de 20 de setembro de 2021, e alterações posteriores.

VISTAS/CONSULTA DE PROCESSOS SUSEP

Qualquer cidadão pode consultar o andamento de processos da Susep, clicando [aqui](#).

O conteúdo dos processos eletrônicos, de caráter público, que não possuem nenhum tipo de restrição legal de acesso, podem ser consultados clicando [aqui](#).

A visualização do conteúdo de processo que possua restrição de acesso é exclusiva para os cidadãos que possuam a condição de interessado, nos termos da legislação vigente.

Para solicitação de acesso a processos Susep, clique [aqui](#).

QUEM É CONSIDERADO INTERESSADO EM UM PROCESSO?

- pessoas físicas ou jurídicas que iniciem o processo administrativo como titulares de direitos ou interesses individuais ou no exercício do direito de representação;
- aqueles que, sem terem iniciado o processo, têm direitos ou interesses que possam ser afetados pela decisão a ser adotada;
- organizações e associações representativas, no tocante a direitos e interesses coletivos; e
- pessoas ou associações legalmente constituídas quanto a direitos ou interesses difusos.

PREVISÃO LEGAL

Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Resolução Susep nº 12, de 31 de janeiro de 2022, e alterações posteriores.

Deliberação Susep nº 230, de 12 de novembro 2019, e alterações posteriores.

PROTOCOLO

Os documentos endereçados à Susep deverão ser encaminhados, por meio de peticionamento eletrônico, utilizando o link [Usuário Externo - SEI – SUSEP](#), nos termos do que estabelece a [Resolução Susep nº 05, de 2021](#).

O peticionamento eletrônico não substitui outros sistemas de recebimento de documentos eletrônicos determinados por normas específicas da Susep.

PREVISÃO LEGAL:

Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Resolução Susep nº 05, de 04 de outubro de 2021.

Deliberação Susep nº 230, de 12 de novembro de 2019.

NORMAS EM CONSULTA PÚBLICA

As novas propostas normativas da Susep são colocadas em consulta pública para que a sociedade possa encaminhar sugestões e comentários sobre o novo texto normativo em elaboração.

O processo de consulta pública acontece por meio da publicação, no sítio eletrônico da Susep, de edital, juntamente com a minuta do ato normativo proposto e com quadro padronizado para que os interessados possam inserir seus comentários e sugestões. O edital também é publicado no Diário Oficial da União.

Os interessados devem encaminhar suas sugestões por mensagens eletrônicas dirigidas ao endereço eletrônico constante do edital, devendo ser observado o prazo ali previsto, que será de, no mínimo, 15 (quinze) dias corridos.

A colaboração dos cidadãos, empresas, movimentos e organizações da sociedade é fundamental para legitimar a atuação regulatória da Susep e viabilizar ações que contribuam efetivamente para assegurar a estabilidade dos mercados supervisionados e garantir os direitos do consumidor.

Confira [aqui](#) as normas que estão atualmente em consulta pública e as respostas às sugestões recebidas em consultas públicas de normas já publicadas.

PREVISÃO LEGAL

Deliberação Susep nº 222, de 2 de agosto de 2019, e alterações posteriores.

CÁLCULO PGBL E VGBL

Esse serviço permite ao cidadão pesquisar os principais parâmetros técnicos dos planos PGBL/VGBL que estejam aptos para comercialização, e simular valores de renda a partir dos parâmetros técnicos dos planos.

Clique [aqui](#) para acessar o serviço.

PERFORMANCE DOS FUNDOS PREVIDENCIÁRIOS

A Susep divulga lista contendo o desempenho dos fundos de investimento previdenciários. Essa ferramenta reúne a classificação de cada fundo por seguradora/entidade, considerando a performance ajustada ao risco.

A metodologia adotada foi debatida com a Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais - Anbima, e com a Federação Nacional de Previdência Privada e Vida - FenaPrevi.

Assim, o consumidor tem mais transparência na avaliação final, considerando não apenas a rentabilidade do fundo, mas também as bases técnicas, como taxa de juros e tábua biométrica, utilizadas na composição do produto.

As informações referentes ao desempenho dos fundos são atualizadas mensalmente e podem ser acessadas [aqui](#).

EMISSÃO DE CERTIDÕES

O serviço de emissão de certidões possibilita ao cidadão obter certidões de empresas, administradores e corretores. As certidões que podem ser emitidas no site da Susep são as seguintes:

- Certidão de Regularidade, que demonstra a regularidade de empresa supervisionada pela Susep;
- Certidão para Operar Seguro Habitacional, que informa se a empresa está habilitada para operar o seguro habitacional em apólices de mercado;
- Certidão de Administradores, que informa quais os diretores homologados pela Susep; e
- Certidão do Corretor, que demonstra se o corretor, pessoa física ou jurídica, está ativo.

Se você deseja acessar este serviço, clique [aqui](#).

CONSULTA DE APÓLICE DE SEGURO GARANTIA

Permite ao contratante verificar [aqui](#) se a apólice de seguro garantia foi corretamente registrada na Susep.

CONSULTA DE NORMAS

Permite ao cidadão realizar consulta de todas as normas publicadas pela Susep e pelo Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP.

A consulta também pode ser realizada por meio de busca específica pelo ramo/modalidade de seguro.

Clique [aqui](#) e realize sua pesquisa!

Também é possível verificar [aqui](#) a legislação básica relacionada à Susep.

ESTATÍSTICAS DO MERCADO

Permite realizar consultas referentes a dados estatísticos de produtos, empresas e operações dos mercados supervisionados pela Susep.

Forma de acessar o serviço:

Boletins estatísticos: <http://www.susep.gov.br/menu/estatisticas-do-mercado/boletins-estatisticos>

Sistema de Estatísticas da Susep:
<https://www2.susep.gov.br/menuestatistica/SES/principal.aspx>

Sistema de Estatísticas de Automóveis da Susep:
<https://www2.susep.gov.br/menuestatistica/Autoseg/principal.aspx>

Índice de Veículos Roubados - IVR:
<https://www2.susep.gov.br/menuestatistica/RankRoubo/principal.asp>

Relatório de Análise e Acompanhamento do Mercado Supervisionado:
<http://www.susep.gov.br/menuestatistica/SES/relatorios-de-analise-e-acompanhamento-dos-mercados-supervisionados>

ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES

Clique [aqui](#) para consultar o quantitativo de reclamações efetuadas no portal da Susep contra as empresas supervisionadas.

SOLICITAÇÃO DE AUDIÊNCIA PÚBLICA

A audiência com agentes públicos é prerrogativa legal prevista no Decreto nº 4.334, de 12 de agosto de 2002.

A solicitação de audiência pública e reuniões com agentes públicos em exercício na SUSEP pode ser formulada eletronicamente por pessoa física ou jurídica que deseje agendar audiência ou reunião com qualquer setor da Susep, seja ou não das sociedades ou entidades supervisionadas.

Para obter mais informações e solicitar uma audiência pública, preencha [aqui](#) o formulário eletrônico de solicitação.

PREVISÃO LEGAL

Deliberação Susep nº 107, de 23 de maio de 2005, e alterações posteriores.

RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS

Sabia que você pode efetuar reclamações e denúncias de forma simples e prática?!

VEJA COMO EFETUAR RECLAMAÇÃO OU DENÚNCIA CONTRA ALGUMA EMPRESA DO MERCADO SUPERVISIONADO PELA SUSEP

Se você está insatisfeito com alguma prática ou acontecimento ou detectou o cometimento de infração por parte de alguma empresa do mercado de seguros, previdência complementar aberta ou capitalização, verifique neste tópico como registrar sua queixa.

QUAL A DIFERENÇA ENTRE RECLAMAÇÃO E DENÚNCIA?

Reclamação

Reclamação é o relato individualizado de **insatisfação** do consumidor quanto à atuação de sociedade seguradora, sociedade de capitalização ou entidade aberta de previdência complementar.

Denúncia

Denúncia é o relato de **suposta infração** a dispositivos legais ou infra legais disciplinadores das atividades de seguro, cosseguro, resseguro, retrocessão, capitalização, previdência complementar aberta, intermediação e de auditoria independente.

RECLAMAÇÃO CONTRA EMPRESAS

O registro de reclamações contra empresas do mercado supervisionado pela Susep passou a ser feito por meio da plataforma digital do governo federal, o **Consumidor.gov.br**.

Esse registro pode ser feito diretamente na plataforma, ou clicando [aqui](#).

O tratamento das reclamações registradas por meio da plataforma Consumidor.gov.br observará os procedimentos definidos pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon.

As informações obtidas no registro das reclamações serão utilizadas pela Susep, em conjunto com outros dados relativos ao mercado supervisionado, para elaborar índices que contribuirão para o estabelecimento das ações de supervisão, o aprimoramento da regulação, a definição de ações de educação financeira e a divulgação de informações sobre o setor, entre outras finalidades.

QUEM VAI ME ATENDER NA EMPRESA?

A sua reclamação será atendida pela ouvidoria da empresa reclamada.

CANAIS DE ACESSO DAS OUVIDORIAS DAS EMPRESAS

As sociedades seguradoras, entidades abertas de previdência complementar e sociedades de capitalização, devem instituir ouvidoria, a qual terá como principal função atuar na defesa dos direitos dos consumidores, com o objetivo de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre essas entidades e os consumidores de seus produtos e serviços, na mediação de conflitos, esclarecendo, prevenindo e solucionando conflitos.

Ao clicar [aqui](#), o cidadão consegue consultar os canais de acesso das ouvidorias das empresas supervisionadas.

QUAL O PRAZO DE RESPOSTA?

O prazo de resposta das ouvidorias das empresas não pode ultrapassar **quinze dias**.

As ouvidorias das empresas devem prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas, além de informar aos reclamantes o prazo previsto para a resposta final.

Caso seja necessário o fornecimento de informações e/ou documentos complementares para atendimento da demanda pela ouvidoria, o prazo de resposta ficará suspenso enquanto tais informações e/ou documentos não forem fornecidos pelo reclamante, voltando a correr a partir da data em que a documentação complementar for entregue.

FICOU INSATISFEITO COM A RESPOSTA DA EMPRESA?

Se você ficar insatisfeito com a resposta da ouvidoria da empresa reclamada, poderá recorrer aos órgãos de defesa do consumidor para tratamento individualizado de sua demanda no âmbito administrativo ou acionar o Poder Judiciário para fins de recebimento de valores que considere devidos ou para o exercício de quaisquer outros direitos, o que leva ao encerramento do atendimento no âmbito da Susep.

PREVISÃO LEGAL

Resolução CNSP nº 382, de 04 de março de 2020, e alterações posteriores.

Deliberação Susep nº 643, de 20 de setembro de 2021, e alterações posteriores.

DENÚNCIA CONTRA EMPRESAS

As denúncias contra empresas poderão ser apresentadas, preferencialmente, por meio de protocolo eletrônico.

Havendo impossibilidade de protocolar eletronicamente, as denúncias podem ser enviadas por correspondência para a sede da Susep no Rio de Janeiro, localizada na Avenida Presidente Vargas, 730 - Rio de Janeiro/RJ - CEP 20071-900.

ELEMENTOS DA DENÚNCIA:

As denúncias deverão ser apresentadas por meio de peticionamento eletrônico no site da Susep, e conter os seguintes elementos:

- qualificação do denunciante e de quem o representa, com a documentação que permita sua adequada identificação;
- indicação, com a maior precisão possível, dos denunciados e dos fatos e/ou atos constitutivos da suposta infração;
- elementos de prova em que o denunciante se baseie; e
- endereços físico e eletrônico para recebimento de comunicações e outros meios de contato.

Ao denunciante é enviada confirmação de recebimento da denúncia pela Susep, com envio também do número do processo administrativo correspondente.

É POSSÍVEL FAZER DENÚNCIA ANÔNIMA?

Sim. Na hipótese de recebimento de denúncia anônima ou no caso de o denunciante solicitar anonimato serão adotados os devidos cuidados para que a solicitação de anonimato seja preservada.

PASSO-A-PASSO

Constatada a existência de indícios de materialidade e de autoria de infração administrativa, o setor competente da Susep realizará a instauração de processo administrativo sancionador - PAS.

Se a denúncia não contiver os elementos mínimos suficientes para o seu processamento, o setor competente poderá oficiar ao denunciante para que apresente informações ou documentos complementares, concedendo prazo de até 30 (trinta) dias corridos. O setor poderá também promover a realização de diligências ou arquivar a denúncia.

Se o denunciante não apresentar a documentação complementar solicitada no prazo previsto, a denúncia será arquivada.

Sempre que possível, o denunciante será informado da instauração do PAS, ou do encerramento da denúncia.

Deliberação Susep nº 643, de 20 de setembro de 2021, e alterações posteriores.

Agora, se você deseja efetuar reclamações e denúncias sobre os serviços prestados pela Susep, você será atendido pela Ouvidoria da Susep.

*Veja abaixo, nos **SERVIÇOS DE OUVIDORIA DA SUSEP**, a opção mais adequada para registrar seu caso.*

SERVIÇOS DE OUVIDORIA DA SUSEP

As manifestações dos usuários são recebidas e tratadas pela Ouvidoria da Susep preferencialmente por meio do portal governamental **Fala.Br**, vinculado à Controladoria-Geral da União - CGU.

No **Fala.Br**, o usuário precisa criar um login de acesso com senha para registro de suas manifestações.

Confira abaixo os serviços prestados pela Ouvidoria da Susep:

RECLAMAÇÃO

Deseja manifestar sua reclamação sobre um serviço prestado pela Susep?

Acesse [aqui](#) e faça sua reclamação pelo portal Fala.BR.

A reclamação será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do serviço.

PRAZO DE ATENDIMENTO

O prazo para a Susep apresentar resposta conclusiva é de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa fundamentada.

Se as informações fornecidas pelo usuário forem insuficientes para análise da manifestação, a Ouvidoria da Susep solicitará ao usuário a complementação das informações. Neste caso, o prazo de resposta é suspenso, e será retomado após o usuário apresentar as informações complementares. O usuário possui o prazo de 30 (trinta) dias para a apresentação das informações complementares.

DENÚNCIA

[Aqui](#) você encontra o espaço destinado à comunicação de algum ato ilícito praticado pela administração da Susep ou por algum de seus servidores públicos.

A denúncia será respondida com informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, nos casos em que a denúncia não for conhecida.

PRAZO DE ATENDIMENTO

O prazo para a Susep apresentar resposta conclusiva é de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa fundamentada.

Se as informações fornecidas pelo usuário forem insuficientes para análise da denúncia, a Ouvidoria da Susep solicitará ao usuário a complementação das informações. Neste caso, o prazo de resposta é suspenso, e será retomado após o usuário apresentar as informações complementares. O usuário possui o prazo de 30 (trinta) dias para apresentar as informações complementares.

SOLICITAÇÃO

Caso você queira solicitar um atendimento ou uma prestação de serviço pela Susep, clique [aqui](#).

ELOGIO

Expresse [aqui](#) sua satisfação com relação a algum serviço público ou atendimento recebido pela Susep.

Seu elogio será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

SUGESTÃO

Quer enviar uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos prestados pela Susep?!! Então envie [aqui](#) sua sugestão!

Sua sugestão será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do serviço público, que irá manifestar-se sobre a possibilidade de adoção da providência sugerida.

PREVISÃO LEGAL

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Decreto 9.094, de 17 de julho 2017.

Decreto 9.492, de 5 de setembro de 2018.

SIMPLIFIQUE

Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público!

Clique [aqui](#) e solicite a simplificação de um serviço público prestado pela Susep.

PREVISÃO LEGAL

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Decreto 9.094, de 17 de julho 2017.

Decreto 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Instrução Normativa CGU nº 5, de 18 de junho de 2018.

SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - SIC

Se você deseja obter informações públicas produzidas ou custodiadas pela Susep, clique [aqui](#).

O usuário pode entrar com recurso administrativo caso tenha um pedido de acesso à informação negado pela administração.

PRAZO DE ATENDIMENTO

O prazo para a Susep apresentar resposta conclusiva é de 20 (vinte) dias corridos, prorrogável por mais 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa fundamentada.

O cidadão pode entrar com recurso em face da negativa de resposta, no prazo de 10 (dez) dias corridos após o recebimento da resposta, tendo a Susep o prazo de 5 (cinco) dias corridos para análise e decisão.

PREVISÃO LEGAL

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

Deliberação Susep nº 211, de 10 de outubro 2018, e alterações posteriores.