

ENCONTRO SOBRE CONSUMO E REGULAÇÃO

Superintendência de Seguros Privados (Susep)

17 de maio de 2017

PROGRAMAÇÃO:

- **13:30 - Credenciamento (20min)**

- **13:50 - Abertura (10min)**

Expositor: Amauri Artimos da Matta, promotor de Justiça e coordenador do Procon-MG

- **14:00 - Atribuições da Superintendência de Seguros Privados (Susep) (1h)**

Expositores: Paulo dos Santos, Diretor de Administração e Superintendente Substituto da Susep-RJ

Eduardo dos Santos Rente, Coordenador da CGCOM/COPAT da Susep-RJ,

Adriana Henning de Andrade, Coordenadora da CGCOM/COPEP da Susep-RJ

- **15:00 - Entendendo as cláusulas dos Contratos de Seguros: comentários às normas legais de elaboração dos contratos (Circular nº 256/04; Resolução nº 117/04 e Circulares 302/05 e 317/06 (1h30))**

Expositores: Paulo dos Santos, Diretor de Administração e Superintendente Substituto da Susep-RJ

Eduardo dos Santos Rente, Coordenador da CGCOM/COPAT da Susep-RJ

Adriana Henning de Andrade, Coordenadora da CGCOM/COPEP da Susep-RJ

- **16:30 - Intervalo (30min)**

- **17:00 - Esclarecimento de dúvidas (1h)**

- **18:00 - Encerramento**

Público-alvo

Órgãos e entidades civis de defesa do consumidor, advogados, estudantes de direito e demais interessados no tema.

Local

**Auditório Procuradora de Justiça Simone Montez
Pinto Monteiro (Salão Vermelho) PGJ/MG**

Av. Álvares Cabral, 1690, 1º andar, bairro Santo Agostinho
Belo Horizonte, MG

**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DE MINAS GERAIS**
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

TRANSCRIÇÃO DO

**ENCONTRO SOBRE CONSUMO E REGULAÇÃO:
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS
PRIVADOS - SUSEP**

ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR/PROCON-MG
17 de maio de 2017

Presidência:

Amauri Artimos da Matta

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Queria agradecer a presença de todos, dos colegas parceiros aqui da Susep que vieram nos ajudar nessa disseminação de conhecimento. Esse evento é um evento que tem sido feito desde o início do ano, ele é um evento chamado Consumo e Regulação. E de 15 em 15 dias nós temos recebido, no Ministério Público, os órgãos reguladores, já tivemos a ANP, a ANS, a Secretaria de Transportes, a Arsa, que é a agência reguladora estadual, e vários outros órgãos que, gentilmente, atendem aos nossos convites para virem ao Ministério Público fazer uma palestra, que o objetivo é informar a sociedade, a todos que vêm ao evento.

É uma palestra que é gravada, é degravada e depois encaminhada para o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, para todos os órgãos integrantes do sistema, como, por exemplo, o Juizado Especial, Defensorias Públicas, Procons municipais, Promotorias de Justiça, entidades civis de defesa do consumidor e outros órgãos que estão conosco no Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, que é coordenado Procon estadual que, em Minas Gerais, é vinculado ao Ministério Público.

Então, nós temos a satisfação de recebê-los nessa tarde. Eu gostaria de perguntar se o Sincor-MG tem algum representante hoje aqui conosco? Eu queria convidar a Raquel, vem participar conosco aqui da Mesa, Raquel, por favor, representando o Sincor-MG. O Sindseg também tem um representante aí hoje? Sindseg? Não temos. Temos algum representante da Fenacor? Também não temos. CNSEG a Dra. Maria, eu gostaria de convidá-la também para fazer parte aqui conosco aqui da Mesa. Vai ficar meio apertadinho, mas eu acho que--

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ah, Dr. Landulfo do Sindseg está presente? Vamos chegar para cá também, Dr. Landulfo, que aí a gente fica aqui meio apertadinho aqui, mas ficamos todos juntos aqui na Mesa, todos juntos aqui. O segmento aí na área de seguros.

Então, eu queria depois desse início, a gente gostaria de dar início então ao evento. Eu convido o Dr. Paulo, o Dr. Eduardo, quem vai palestrar primeiro?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Dr. Paulo. Então, eu queria apresentar o Dr. Paulo dos Santos, que é economista formado pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, na PUC, com curso de especialização na área de gestão empresarial na Fundação Getúlio Vargas do Rio de Janeiro e Distrito Federal. Funcionário de carreira do Banco Central durante 34 anos, onde atuou nas áreas de fiscalização internacional, meio circulante, planejamento, orçamento e administração em geral. Onde ocupou, entre outras, as funções de chefe de departamento de planejamento e orçamento e gerente administrativo regional do Rio de Janeiro.

Foi nomeado para a diretoria da Susep em abril de 2008. Com a reestruturação da autarquia, Paulo dos Santos passou a gerenciar assuntos ligados à área de administração. Em abril de 2010 foi nomeado superintendente da Susep, onde permaneceu até junho de 2011. Atuou como assessor do diretor de ensino superior e pesquisa da Funenseg, voltado, basicamente, para as escolas superiores mantidas por aquela fundação. Posteriormente, foi presidente do Ibracor, Instituto Brasileiro de Autorregulação das Operações do Mercado de Seguros, Previdência e Capitalização, onde permaneceu até retornar à diretoria de administração da Susep em 2 de novembro de 2016.

Dr. Paulo, então, é um prazer tê-lo aqui conosco e o senhor fica à vontade para proferir a sua palestra.

SR. PAULO DOS SANTOS: Bom, boa tarde a todos. Antes de mais nada eu queria agradecer o convite do Dr. Amauri, é sempre bom voltar à Belo Horizonte. Eu, durante os meus 34 anos de banco, eu estive algumas vezes aqui em frente, no prédio do Banco Central. Gosto muito de Belo Horizonte, gosto muito da comida mineira, até atrasei um pouquinho porque a gente foi comer alguma coisa rápida. Mas assim, é muito gostoso poder estar trazendo um pouquinho de informações sobre a Susep para todos vocês.

A Susep, ela é um órgão vinculado ao Ministério da Fazenda, a gente já, já começa a passar a transparência mesmo. E aí, eu não sei onde ela está pedindo. Mas assim, na verdade, a gente tem três autarquias especiais ligadas ao Ministério da Fazenda, o Banco Central, a CVM e a Susep. E eu costumo brincar que o Banco Central é o primo rico da história, a CVM é a classe média bem-resolvida, bem-sucedida, e a Susep é o primo pobre, a gente vai depois conversar um pouquinho, eu vou explicar para vocês porque o primo pobre que nós somos e somos mesmo, né? Mas, pelo menos, eu acho que nesse público eu não vou ter que explicar que a Superintendência de Seguros Privados, a Susep não é a Superintendência de Pesca, né? Porque isso é muito comum, a gente ainda é confundido em alguns estados. Eu sei que não é o caso de Minas, mas em alguns estados nós somos tão pouco conhecidos que o pessoal acha que nós somos algum órgão da área de pesca. O senhor sabia disso, Dr. Amauri?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Não.

SR. PAULO DOS SANTOS: Não? Mas é verdade.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É?

SR. PAULO DOS SANTOS: Vamos lá. [Qualquer coisa tem o pen drive].

SR. PAULO DOS SANTOS: Então assim... [Isso. Deixa voltar um pouquinho, só o primeiro lá. Isso, isso].

SR. PAULO DOS SANTOS: Vamos lá. Então vamos lá. A ideia é conversar um pouquinho sobre as atribuições e os desafios da Susep. Eu não sei se eu fico em pé ou sentado, não sei, está muito ruim para vocês a visão aqui atrás? Não? Então vamos lá. A ideia é a gente conversar sobre a estrutura da Susep, a nossa força de trabalho frente aos dados do mercado supervisionado, os principais desafios e fazer uma conclusão aí, um fecho, e abrir a palavra aqui para os meus colegas estarem fazendo as suas respectivas apresentações.

Começando então a falar um pouquinho de estrutura da Susep, está lá. A Susep, ela é o órgão responsável pelo controle e fiscalização dos mercados de seguro, previdência privada aberta, capitalização e resseguro. Ela, como eu disse, é uma autarquia vinculada ao Ministério da Fazenda e ela foi criada em 1966 pelo Decreto-Lei nº 73. Ok? Então, isso assim, só para lembrar que a estrutura da Fazenda, aliás, na verdade, hoje nós temos quatro autarquias, né? Porque com a fusão da

Previdência Social, a Previc passa também para a Fazenda e a gente está tentando só ver se ela se aproxima mais do primo pobre, do primo rico, tal, mas assim que eu tiver informações mais consistentes eu, depois, volto e conto para vocês.

A missão da Susep é desenvolver os mercados supervisionados, assegurando a sua estabilidade e os direitos do consumidor. Eu acho que especialmente para esse público é muito importante a gente destacar isso, essa missão. Todo o trabalho da Susep é voltado e é pensando sempre nos direitos do consumidor. Nem sempre a gente consegue atingir o ponto ideal em todos os trabalhos, mas é a nossa missão e isso está presente na cabeça de todos servidores que atuam na Susep. E a nossa visão, o que a gente quer ser daqui algum tempo, é ser uma referência nacional e internacional na regulação e supervisão desses mercados.

A Susep tem dentro do seu processo de planejamento estratégico a definição desses quatro grandes macroprocessos que é: a regulação de mercados, a supervisão e saneamento dos mercados, o relacionamento institucional e estratégia e gestão. No momento, eu estou respondendo mais até pela área de estratégia e gestão, porque é a área mais voltada a assuntos de administração, mas, na verdade, isso permeia toda a organização, quer dizer, não é uma atribuição só específica da área de administração. Essa, eu acho que ficou pequena para vocês lerem, né? Para a gente aqui ler aqui na cola ficou, não sei vocês, mas vamos lá.

A gente tem três grandes objetivos para atender a sociedade, né? O primeiro deles é desenvolver um mercado supervisionado. A Susep anseia, a Susep quer crescer, quer ver crescer esse mercado supervisionado. Em outras economias do mundo o seguro chega próximo a responder por algo próximo a 10% do PIB. A gente ainda está longe disso, a gente vem crescendo, mas a gente está ainda na faixa de 4% e a ideia é que a gente consiga chegar a esse ponto de crescimento. É um mercado que toda vez você recebe, a Susep recebe muitas empresas da área de seguro de outros países, que vêm conhecer, saber como funciona o mercado do Brasil. Você percebe em todas essas conversas a grande potencialidade que o nosso mercado tem para crescer em termos de seguros. Tanto é que mesmo o ano de 2016, que foi um ano que toda a economia andou um pouquinho para trás, o mercado de seguros conseguiu ainda ter um crescimento.

Na verdade, o que falta é que as pessoas entendam que o seguro é um instrumento bastante eficaz para a gente se prevenir contra perdas futuras, né? Não só contra o roubo ou a colisão do automóvel, que é o mais comum, mas como qualquer outro tipo de bem que possa a vir a ser assegurado. E, à medida em que essa consciência vai crescendo, a gente vê que as pessoas começam a buscar alternativas. A discussão que hoje está no Congresso Nacional de reforma da Previdência está levando também a uma busca cada vez maior por informações do que é o mercado de previdência privada complementar. Então, eu acho que tudo isso nos motiva a trabalhar bastante nessa linha de desenvolver o mercado supervisionado.

O segundo grande objetivo estratégico que a gente tem é, justamente, assegurar os direitos do consumidor, que aí, eu acho que é a grande razão de nós estarmos aqui hoje, é trazer essa informação, esse conhecimento. O seguro, ele é um produto bastante técnico, é muito difícil você, às vezes, entender que você tem que pagar um prêmio para recebê-lo quando tiver um sinistro, quer dizer, a linguagem é muito técnica e nem sempre o consumidor entende, de fato, o que está comprando. Então, eu acho que à medida em que a gente tiver oportunidade, em qualquer fórum, de estar levando a informação do que é o produto, o que é o seguro, nos ajuda bastante, no sentido de assegurar os direitos do consumidor. Porque, às vezes, o consumidor

acaba adquirindo um produto sem ter exata consciência do que ele está comprando.

E o terceiro grande objetivo, que a gente existe para isso, é assegurar a estabilidade do mercado supervisionado. A gente costuma dizer que o ideal é que a gente não tenha que pensar em aplicar mais multa para nenhuma instituição integrante do sistema. Porque isso vai significar, quando a gente chegar no multa zero, que o mercado está trabalhando adequadamente bem, cumprindo todas as normas e estará estável, sem riscos de surpresas desagradáveis aí pelo caminho.

Em termos de processos internos, a Susep vem trabalhando para aperfeiçoar a regulação dos mercados supervisionados, para buscar protagonismos nos organismos internacionais. Hoje a Susep, pouca gente sabe disso, mas existem alguns organismos internacionais que reúnem os supervisores de seguros. A exemplo da reunião dos Bancos Centrais, que é o BIS, a gente tem o IAIS, que é um organismo internacional que reúne todos os supervisores de seguros. No caso do Brasil, a Susep participa, assim como a ANS, por causa do seguro saúde, mas existem outros organismos internacionais. Existe um organismo só para países da América Latina, que é a Assal, nós ocupamos um cargo na direção da Assal. Existe um organismo que trata só dos países de língua portuguesa, que é a Asel, esse ainda é um pouco incipiente em termos de resultado final, mas já se busca desenvolver. E, na verdade, adaptar toda essa cultura, toda essa terminologia, todo esse conhecimento técnico de seguro para os mais diversos fóruns que a gente possa estar.

Além disso, a gente está promovendo a melhoria da governança e da gestão da estratégia e estamos modernizando e aprimorando os processos de trabalho interno da Susep. Como todo órgão público, nós somos um órgão burocrático, e eu sempre defendo que a burocracia tem o seu lado bom, quando bem aplicada, e tem o seu lado mal, quando ela é excessiva. E a gente, às vezes, não percebe o quão... na busca pelo modelo bom, perfeito, quantas vezes a gente migra, sem perceber, para o excesso, né? Então, a gente vem fazendo toda uma discussão interna, um trabalho, a gente está contando, inclusive, com um programa aí de modernização do Ministério da Fazenda para nos ajudar, e a gente está focando bastante nessa ação.

Em termos de gestão e inovação, a gente está buscando aperfeiçoar a gestão do desempenho, o reconhecimento e desenvolvimento profissional, valorizando o quadro de servidores, buscando essa valorização. A nossa carreira de servidores da Susep, ela tem dois níveis, um de nível superior, que são os analistas da Susep, um de nível médio, que são os agentes executivos, e a gente busca, na medida dos poucos recursos que nós dispomos, buscamos capacitação para essas pessoas, buscamos incentivar. A gente vem até conversando agora na viagem sobre isso, a formação e a capacitação, mesmo do servidor, para que ele possa desempenhar o seu papel da melhor maneira possível.

Estamos buscando aprimorar o uso da tecnologia da informação, né? De vez em quando, a gente se assusta com alguns sequestros eletrônicos que acontecem, mas a gente está atento, a gente está vendo, inclusive, como que todo esse mundo virtual vai se refletir no nosso mundo de seguros, e aí chamando seguros de um modo geral. Nós fizemos um seminário há duas semanas atrás lá na Susep, que nós convidamos representantes de diversas empresas e não só do mercado de seguros, mas também no mercado de seguros, que já estão buscando o caminho virtual de atuação. E a gente está começando essa discussão de maneira mais realista na Susep. É uma realidade, existe aí, o que isso pode trazer de benefícios e o que isso pode trazer de problemas, isso é uma questão que a gente vai ter que encarar, e acho que isso juntos, certo? Porque que isso..., né?

Bom, a gente está buscando então, eu já falei um pouquinho, aprimorar a gestão do conhecimento e assegurar todo o suporte de bens e serviços necessários para as necessidades da Susep. O que nem sempre é muito fácil de conseguir em uma época de restrições orçamentárias, mas vamos lá.

A Susep, ela é um órgão colegiado. A autoridade máxima da Susep é o conselho diretor, esse conselho diretor é composto, como está aqui no desenho, pelo superintendente e quatro diretores, que são essas caixinhas que estão abaixo. O superintendente tem alguns órgãos de apoio direto a ele, depois a gente vai ver cada um deles com mais detalhe e todas as decisões são tomadas por esse conselho diretor. Então, basicamente, o conselho diretor é composto pelo superintendente e os quatro diretores. Cabe a eles a tomada de decisão. São poucas as ações que um diretor, ou o próprio superintendente, pode tomar individualmente, elas, normalmente, são sempre discutidas.

Está lá a explicação, o superintendente é o presidente desse conselho e, evidentemente, até na posição de presidente, ele acaba tendo o voto de minerva, se der dois a dois, no empate é ele que decide. Mas, considerando o mesmo tempo que eu tive na Susep da outra vez e esse momento que eu voltei, até hoje só vi uma única decisão que não foi por unanimidade. Normalmente, a gente discute bastante os temas, para que quando se tome a decisão final todos estejamos convencidos. É importante saber que tanto o superintendente quanto os diretores são nomeados pelo Presidente da República, por indicação do ministro da Fazenda, quer dizer, é o ministro da Fazenda que faz essa indicação. E das reuniões do conselho, que elas ocorrem semanalmente, além desses membros com direito à voto, participam o chefe da Secretaria-Geral, que a gente vai conversar um pouquinho daqui a pouco, o procurador-chefe e o chefe de gabinete, que são órgãos daqueles que assessoram a atuação do superintendente. Então está lá: "*O superintendente planeja, dirige, etc.*", é o que ele... vamos dizer, é o presidente do conselho, certo? Ele tem, então, os órgãos de assessoramento, o primeiro é o gabinete, e o gabinete assiste o superintendente em sua representação administrativa, política e social.

Na verdade, a nossa presença hoje aqui, e eu estou aqui hoje não só como diretor, mas como substituto do superintendente, ela começou com uma conversa nossa no gabinete do superintendente. Tem a Secretaria-Geral, que é a responsável por todo o relacionamento da Susep com órgãos e organismos nacionais e internacionais. Quer dizer, demandas de outros órgãos, demandas internacionais, elas são conduzidas, canalizadas por essa Secretaria-Geral. Óbvio que ela repassa para as áreas responsáveis, mas ela faz o acompanhamento desse processo. E ela também que está hoje voltada para ações de governança cooperativa: itens de controle, riscos internos, toda essa discussão, junto com o planejamento estratégico, está com essa Secretaria-Geral.

A auditoria, evidentemente, é a auditoria interna. A gente costuma brincar lá com eles, que eles são nomeados pelo superintendente, mas eles contam com o aval da CGU. A CGU é que decide quem é o nosso auditor, ela aprova ou não aprova o nome proposto pela gente. E a gente sempre teve um carinho especial pela auditoria, no sentido de dotá-la de uma boa estrutura, porque a administração da Susep entende que a auditoria é um parceiro nosso, ela está lá para nos apontar onde, eventualmente, a gente está com algum tipo de falha e possa sanar essa falha. E eu tenho conversado bastante com eles, porque eles estão, hoje, com, talvez, a melhor equipe em termo de número de pessoas. Eles estão com sete pessoas no total, só para vocês entenderem porque nós somos o primo pobre, a melhor equipe tem sete pessoas. E, conseqüentemente, eles estão trabalhando bem e, talvez, até acima da nossa capacidade em responder a todas as demandas deles. A gente está lá em um

impasse, discutindo internamente.

Temos a Corregedoria-Geral, que exerce as atividades de órgãos seccional do sistema de correição do Poder Executivo federal, então, tem uma Corregedoria. Toda vez que existe uma denúncia contra algum servidor, seja de qualquer nível, ela é encaminhada à Corregedoria. Se atingir um dos diretores, isso sai da Susep e vai para a Corregedoria do Ministério da Fazenda, senão a própria Corregedoria apura e, se for o caso, ela depois propõe a instauração de algum processo ou não.

E temos a Procuradoria, que aí eu não preciso nem explicar para os senhores o que faz a Procuradoria Federal, mas é importante só aqui registrar que os procuradores de lá são servidores da Procuradoria-Geral Federal, não são servidores da Susep, eles estão lá prestando serviços na Susep, mas são servidores da Susep.

Aqui não era para ter aparecido todos de uma vez, mas apareceram. Ainda vinculados ao gabinete, a gente tem três representações regionais, a gente chama de escritórios regionais. Nós temos um em Porto Alegre, um em Brasília e um em São Paulo. Eles são 'microsusepinhas', eles, basicamente, atuam nas áreas de fiscalização da Susep, com exceção do de Brasília, que além disso, também tem um caráter de representação. Como ele é a nossa ponta, que está perto do Governo Federal, em muitas ocasiões, eles nos representam junto ao Governo Federal. Nós tivemos, aliás, o meu almoço hoje foi meio por conta disso, uma representação aqui em Minas Gerais também, mas ela foi fechada. E, na verdade, o motivo desse fechamento não é nada contra Minas Gerais, mas foi, basicamente, uma decisão em função de custos, restrições orçamentárias, ok?

Bom, falar um pouquinho sobre cada diretoria, tentar ser rápido para não ser chato e nem entrar no horário dos amigos, mas vamos lá. A primeira então é a diretoria de administração, que é a que eu tenho o prazer de estar junto e ela, na verdade, é um órgão seccional, também, do Ministério do Planejamento. Então, todas as ações relativas do Ministério do Planejamento, todos os comandos do Ministério do Planejamento, que se passam para todos os órgãos federais, no caso da Susep, é essa diretoria que recebe. Então, a gente lá: planejamento, orçamento, administração financeira, contabilidade, RH, informática, gestão de documentos, arquivos, organização e inovação institucional. Então, todas as ações do Ministério do Planejamento caem para a gente.

Eu costumo brincar que, às vezes, o Ministério do Planejamento, porque ele vem em um processo, inclusive, de permanente melhoria dos seus processos de trabalho e criando cada vez mais ações voltadas à transparência, à clareza de registros. Ele só esquece que para a gente fazer isso, às vezes, a gente precisa de gente e isso eles não liberam, eles não aprovam concurso de jeito nenhum. Daqui a pouco eu vou dar os números para vocês, vocês vão entender porque essa minha reclamação. Mas a Dirad então, como as demais diretorias, tem duas grandes Coordenações-Gerais. A primeira, que é a CGEAF, ela cuida de tudo menos TI e a segunda que é de TI, que cuida de TI, basicamente, tecnologia da informação.

Depois disso, então, aqui diz o que cada uma faz, mas eu já disse, eu não vou repetir. Vamos para a área da Diorg. A Diorg é a diretoria de organização do mercado. Ela é a responsável pela análise e aprovação dos atos societários de qualquer empresa, ou até de registros de pessoas físicas, no caso específico aí dos corretores de seguros. Ela é responsável pelo julgamento dos processos administrativos sancionadores, quer dizer, quando se constata uma irregularidade, abre-se prazo para a defesa. Alguém

faz essa análise e ela faz essa análise, então, e propõe a aplicação de pena, se for de sua alçada, se for de alçada do colegiado, ela propõe ao colegiado. E também pelo acompanhamento das sociedades em regime especial, ou seja, de liquidação extrajudicial ordinária.

A gente brinca, porque ela é diretoria do nascimento de uma empresa que atua no mercado e da morte, porque a liquidação, normalmente, é o final da empresa. Quer dizer, se ela morrer por morte natural, isto é, se ela for dissolvida, se ela for incorporada, também é estudada na área que vê os atos societários. Então, essa diretoria acompanha o nascimento e a morte de qualquer entidade do mercado. Ela tem também duas Coordenações-Gerais, a primeira delas é a Coordenação de Autorizações e Liquidações. Então, ela é, realmente, o parto e a morte, brincadeira, mas ela cuida de todos os atos societários. A nossa legislação, às vezes, ela é burocrática, a gente vem em um processo até de reavaliar tudo que se exige para tentar melhorar.

Essa área, inclusive, vai agora iniciar, a notícia agora já confirmada, que eu acho que você já sabe, mas vai iniciar agora, primeiro dia útil de junho, não sei se é 2 ou 3, eu não lembro agora, o recadastramento dos corretores de seguros. Para vocês terem uma noção do que a gente está falando, hoje nós temos mais de 100 mil corretores de seguros operando no Brasil. É um número bastante significativo e eles operam no Brasil inteiro, literalmente, de norte ao sul do país. E assim, a gente... o último recadastramento que foi feito, foi feito em 2008, de lá para cá não houve condições de se implementar, agora, finalmente, a gente aí, até com o apoio de uma entidade de autorregulação dos corretores, estamos iniciando o processo agora no começo de março. E a expectativa é que a gente descubra que nesses centos... na verdade, o número correto são 116 mil e alguma coisa, registrados, que muitos deles já não estejam operando como corretores e a gente consiga baixar aí, pelo menos uns 20%, para melhorar as nossas dificuldades de fiscalização desse universo, né? Mas tudo bem.

A CGJUL, então, é a coordenação de julgamentos, é aquilo que eu falei, é a área que cuida, então, dos processos sancionadores. Essa área, inclusive também está em um esforço bastante grande, porque, se nós voltarmos seis, sete anos atrás no tempo, essa área trabalhava sempre assim, no limite da prescrição de um processo, né? O volume era tanto, de processos, que eles estavam sempre liberando ali na reta final do processo prescrever. Hoje, a gente já está com uma folga aí de, acho que, se não me engano, três anos de... e o volume de processos para analisar, hoje, é só na faixa de 3 mil, tá?

Bom, a próxima diretoria é a diretoria de conduta e eu nem vou falar muito da diretoria de conduta, porque eu estou com dois funcionários dela aqui do meu lado hoje, né? O Eduardo e a Adriana. Mas ela, basicamente, é a responsável pela fiscalização e monitoramento da comercialização de produtos e as operações de seguro de um modo geral. Quando eu disser seguro de um modo geral, estou falando seguro, previdência, capitalização, só para não ficar muito repetitivo, né? E o foco maior dessa diretoria são as relações de consumo. Até por isso que hoje os dois amigos estão aqui conosco hoje, para conversar com os senhores. De todo o jeito, ela também tem duas Coordenações-Gerais. De fiscalização de conduta, que, basicamente, ela é a fiscalização em si, quer dizer, ela planeja, coordena e executa as atividades de fiscalização. E aí, incluindo não só as empresas produtoras, as seguradoras, mas todos os envolvidos, inclusive os corretores e as próprias eventuais autorreguladoras que surjam nesse sistema. E o foco dos trabalhos, de novo, são as relações de consumo e aí, nessa diretoria também estão a coordenação das atividades do sistema de atendimento ao público.

Na outra coordenação, então a gente tem uma atuação mais voltada para produtos, né? Na verdade, essa área analisa quando um produto novo, seja de seguro, previdência ou de capitalização, vai ser lançado no mercado, ele precisa de uma autorização da Susep, essa área que produz, que autoriza, mas essa área que cria todas as regras onde o produto pode se desenvolver que, na minha opinião, é a atividade até mais importante do que realmente aprovar o produto em si. Eles cuidam também de resseguro, de retrocessão, seguro em moeda estrangeira e seguros típicos, tipo rurais, de riscos financeiros, marítimos, aeronáutico, petróleo, em resumo, todos os produtos de seguro estão com essa área. E, provavelmente, vai ser a área onde os senhores hoje vão querer mais informações e por isso que eu trouxe dois funcionários dela para estar conversando com vocês.

A última diretoria é a Disol, que é de solvência, diretoria de solvência. Então, na verdade, é essa diretoria que controla o funcionamento das empresas, mas voltado não à operação propriamente dita, mas sim às suas garantias. Quer diz, como que está a liquidez da empresa, como que estão as garantias da empresa, etc., ok? Também são duas Coordenações-Gerais, uma é de monitoramento prudencial, que cuida da solvência, provisões técnicas, solvência, contabilidade, monitoramento de riscos.

E aqui, eu sempre faço um destaquezinho, porque está muito em voga a famosa proteção veicular, estou mexendo em brasa. E essa semana, inclusive, a gente deu uma entrevista, que não sei como vai sair e nem se vai sair, para o Mais Você, né? Eu fiquei até contente, porque seguro com receita culinária, eu acho que é um bom chamariz, mas a entrevista foi sobre essas empresas que vendem o serviço de proteção veicular e eu acho que a grande diferença está aqui. Na verdade, quando uma empresa de seguro devidamente habilitada lança um produto, existe toda uma fiscalização, uma regulação que garantam a solvência daquilo. Então, a Susep exige constituição de reserva, de acordo com o que a empresa está fazendo. E a proteção veicular, que em princípio nasce até de associações, de cooperativas mesmo, que enquanto fechadas não têm problema nenhum de estar fazendo. Mas quando ela vende para o consumidor, ela não dá essa informação, que ela não está garantindo aquilo, porque na verdade, se em um determinado grupo houver maiores sinistros do que eles têm capacidade de pagar, ou as pessoas vão ter que contribuir mais ou senão alguém não vai ter o seu bem reparado ou o seu bem reposto.

E, na verdade, essa área cuida, exatamente, para que as seguradoras, de um modo geral, cumpram esse papel. Então, elas cuidam, realmente, de todas as provisões, de todos os registros, solvências de todos os riscos que as seguradoras possam passar. E além disso, tem a outra que é a CGFIP, que é a de fiscalização prudencial. Onde, a partir de luzes que se acendem na outra, eles vão então à campo verificar como que as empresas, ou acompanhar mais de perto como que as empresas estão se comportando.

Bom, aqui está o que a diretoria faz, eu já falei. E agora eu vou chorar bem rapidinho sobre a força de trabalho. Eu vou mostrar para vocês quantos funcionários a Susep dispõe. Então, ela dispõe hoje, de nível superior, 284 servidores. Sendo que desses 284, sete estão cedidos. Coincidentemente, seis aqui no estado de Minas, que eu estava mostrando agora, tá? Então, quer dizer, são 291, sete cedidos, nós dispomos de 284 servidores de nível superior. De nível médio, nós dispomos de 64, teríamos 71, mas sete também estão cedidos. Além disso, a gente tem 15 pessoas em livre provimento. Acho que aqui todos sabem o que é livre provimento, mas hoje eu sou um desses 15. Porque como eu sou inativo de outra carreira, na Susep, eu estou

como livre provimento. E eu tenho dois servidores requisitados, um eu sei que é requisitado no Ministério da Fazenda, o outro deu branco, agora eu não lembro, tá? Bom, em resumo, eu conto com 365 pessoas para trabalhar, óbvio que eu não estou contando aí os meus 13 procuradores.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. PAULO DOS SANTOS: Um ano, é praticamente um ano. O detalhe é que se você pegar a minha dotação legal, eu deveria ter 570 analistas, não 284. E eu deveria ter 240 agentes, que é o nível médio, e não é 64. Então assim, quando eu digo que eu sou o primo pobre é meio por causa disso, não estou nem falando de orçamento, porque orçamento é piada. Vocês iam chorar mesmo, então é melhor não tocar nesse assunto, mas só para vocês entenderem. E quando eu falo de orçamento, eu antes de ir para a Susep, lá em 2008, eu cuidava da área de administração do Banco Central no Rio de Janeiro. Eu tinha um orçamento para cuidar do Banco Central no Rio de Janeiro maior do que eu tenho hoje na Susep para cuidar do Brasil todo. Só para vocês terem uma noção, mas sem entrar em valores para não chorar mesmo. Mas eu acho que é importante vocês conhecem isto, o que a gente tem que fiscalizar.

Então, eu tenho 118 seguradoras que eu tenho que estar acompanhando. Eu tenho 18 entidades de previdência complementar, eu tenho 17 empresas de capitalização, eu tenho 16 resseguradoras operando no país, graças a Deus, tenho mais 39 que são empresas resseguradoras admitidas, que são empresas que não instaladas integralmente no país, elas acabam tendo algum escritório aqui, mas elas operam aqui dentro. E, além disso, eu acompanho mais 97 eventuais, que são empresas que não estão, não tem nem escritório aqui, mas que operam aqui por autorização concedida. Então, a gente tem que acompanhar as operações dessas todas. E eu tenho, então, 102 mil, que é estimativa de corretores de seguros, embora o número de cadastro hoje seja 116 e alguns quebrados e mais 44 corretores de resseguro. Então, para acompanhar e supervisionar todo esse mercado eu tenho 365 servidores. E aí assim, quando eu, agora há pouco, eu estava falando da minha área, eu comentei com vocês das exigências cada vez maiores do Ministério do Planejamento. Hoje, para atender o mínimo necessário essas exigências, e muitas delas a gente não dá conta, eu estou alocando, daqueles 365, praticamente cem servidores. Quer dizer, é quase um terço da nossa força de trabalho, que eu tenho que não utilizar para atividades-fins da própria Susep e tenho que utilizar para as atividades, vamos dizer, meio. E não estou criticando, mas assim, eu acho que, às vezes, tem um excesso demais e não se considera o tamanho. Porque a mesma autoridade que te exige que você tenha esse tipo de estrutura é aquela autoridade que te nega reposição de quadro. E aí, eu não estou nem falando desse momento atual, porque esse momento atual, a gente aprovou uma PEC ano passado que não pode aumentar despesa, né? Não estou falando desse momento atual, mas estou falando do processo constante do Ministério do Planejamento, que a dificuldade para você conseguir autorização para qualquer tipo de concurso é muito grande, embora, as atividades aumentem diariamente.

Bem, choro feito, vamos falar, vamos ser otimistas e vamos falar dos principais desafios. Então assim, em termos internos da Susep, a gente quer dar continuidade, dar solidez ao processo de planejamento estratégico, normalmente o processo de planejamento estratégica, muda a administração de uma empresa qualquer, muda tudo de novo. A gente está procurando manter, ser coerente e dar consistência para que não seja afetado por mudanças de administração. A gente está insistindo em buscar caminhos para a inovação, seja de processos, tecnologia, procurando pessoas.

É desafio, recomposição de quadros, mas a gente continua brigando, tá? Melhorar a nossa infraestrutura, criar a cultura de gestão de riscos. A Susep já conseguiu, inclusive, aprovar uma política interna de gestão de riscos, agora, a gente precisa colocar ela em prática, né? Estamos trabalhando e apostando bastante em educação financeira. E em termos de educação financeira fica até um desafio, para buscar novas parcerias, porque eu acho que à medida em que as pessoas, os cidadãos brasileiros vão tendo cada vez mais informação, eles vão aprendendo melhor a mexer com o seu dinheiro, eles vão se endividar menos, eles vão...

A Maria Helena Bidino, que está aqui com a gente, ela participou de um projeto lá do Morro Santa Marta, lá no Rio de Janeiro. E eu nunca vou esquecer de uma cena, para mim, muito tocante. Eles produziram um filme que tratava de auxílio funeral em uma comunidade, no Morro Santa Marta, certo? Me corrija se eu estiver errado. E morria alguém lá, morriam duas pessoas, não é isso? E uma tinha seguro e a outra não tinha. E aí, eles começaram a discutir tomando cerveja, no boteco lá, na barraquinha da comunidade. E nesse comentário, alguém fala: "Puxa, mas isso aqui custa uma cerveja por semana a menos, se eu tomar, eu conseguia ter o seguro, é isso mesmo e tal". E nessa época, o meu pai ainda era vivo, já tinha problemas alguns problemas aí, de necessidade de uma acompanhante, eu tinha uma acompanhante que viu o vídeo lá em casa comigo. Não sei se eu te contei isso, Maria Helena. A hora que acabou o vídeo, ela falou: "Dr. Paulo, o senhor me empresta esse vídeo, eu vou levar para o meu marido. Porque se acontecer alguma coisa comigo hoje, eu sou a única pessoa que está empregada. Ele está desempregado, nós temos dois filhos pequenos, ele precisa tomar uma cerveja a menos". E aquilo me tocou, vocês não imaginam como, entendeu?

Então eu acho que assim, o projeto de educação financeira, óbvio, eu estou falando de seguro, e não é só de seguro, esse projeto é uma parceria aí de governo mesmo. Isso envolve CVM, isso envolve Banco Central, isso envolve a Susep, isso envolve o MEC, isso envolve a Previc. E assim, eu acho que quanto mais informação a gente conseguir levar às pessoas, os efeitos vão ser menos danosos para elas, eles vão saber melhor, cada um enfrentar a sua realidade.

Uma outra informação, que eu até falei de passagem, é que a gente aderiu aí ao programa de modernização do Ministério da Fazenda, para que nos ajude nesse processo de buscar a modernização.

Em termos do setor finalístico, a gente tem alguns grandes desafios pela frente. Um, que a gente até já começou, saiu uma resolução do CNSP, o Conselho Nacional de Seguros, há três semanas atrás, mas é buscar condições para que garantam bom funcionamento do mercado de previdência complementar. A gente conseguiu aí uma medida que garante que as empresas de previdência fechada possam adquirir seguro, né? É que tem uma sigla, falhou a sigla, mas tudo bem, é a idade. Mas a gente quer estar dando uma regulação em todo o mercado de previdência complementar, né? Até porque isso é até uma necessidade natural de toda a discussão da reforma da própria previdência social.

A gente tem como desafio mexer, ajustar, melhorar o mercado de capitalização, tá? A gente quer contribuir para o desenvolvimento de novos produtos, e quando eu digo quer contribuir, porque, na verdade, a Susep não cria um novo produto, a Susep percebe, capta no mercado alguma tendência de surgimento de novo produto e ela regula as condições para que aquilo ocorra, certo, né, Adriana? Essa é área típica da Adriana.

A implementação da autorregulação do mercado de corretores. A verdade é que vocês imaginam que com 365 funcionários eu vou fiscalizar 100 mil corretores pelo país afora, isso é piada, né? Quer dizer, o termo é esse. Então, foi criada uma alteração até no nosso decreto-lei de constituição, criando a possibilidade que fossem criadas empresas autorreguladoras das operações de corretores de seguros. Particularmente, eu acho essa ideia muito boa, eu fui presidente dela durante algum tempo, eu acredito nisso e acho que é uma solução.

O corretor de seguros tem um papel muito importante, é o corretor de seguros que leva o seguro para a população, né? Óbvio, hoje você tem até alguns mecanismos de venda de seguro online, etc., etc., que tem que existir. Mas hoje, o mercado de seguro brasileiro, 85% de todo o mercado de seguro brasileiro é vendido pelos corretores de seguros. Então, eles têm um papel importante, eles podem ser, inclusive, um grande parceiro e a gente vai propor isso formalmente depois, na educação financeira, no projeto de educação financeira, a gente já vem conversando isso com a Fenacor. Porque a gente precisa levar conhecimento às pessoas. E, óbvio, que com 365 pessoas, se eu disser para vocês que a Susep está atenta ao que o corretor do interior de Rondônia está fazendo, vocês podem rir e não prestar atenção em mais nada do que eu estou falando, porque é uma mentira absoluta. A gente não tem a menor condição de fazer isso. E a gente então espera que essa parceria aí com a entidade autorreguladora nos facilite nesse processo.

E a última coisa que a gente tem como já agenda definida, um desafio que a gente quer correr pelo menos nos próximos dois anos, é para que o Brasil se firme como um polo exportador de resseguros. Hoje, o mercado de resseguros é um mercado aberto, isso é relativamente recente, foi em 2008, ou 2007, 2007, né? Nós já temos algumas empresas operando aqui. Nós já temos empresas brasileiras operando na América Latina, fora do país. E a gente está só querendo transformar o Brasil nesse polo ressegurador, para que... a gente já tem a concorrência acentuada de outro país, uma tal de Venezuela, que está brigando para conseguir isso. Óbvio, que isso, que se a gente trouxer essa atividade, esse centro de resseguro para atender toda a América Latina no Brasil, quem sai ganhando é o país, né? Então, essa é a nossa intenção e ideia e estamos brigando.

E para não adiantar muito mais, eu estou deixando essa mensagem aqui final, que a Susep tem como visão, que eu falei, ser referência nacional e internacional na regulação e na supervisão. Agora, o nosso maior desafio, da atual administração que está lá, é lançar as bases para que a nossa visão de futuro se torne realidade em curto espaço de tempo. O maior desafio de uma gestão é não ter fim em si mesma e sim oportunizar caminhos para a sua continuidade.

A Susep, nos últimos oito anos, ela passou por, pelo menos, quatro trocas de administração e isso, óbvio, que muitas vezes faz com que a organização que está vindo para cá mude para lá. Então, o que eu posso garantir para vocês é que a atual administração, ela quer solidificar o que existe, ela quer continuidade, para que daqui a algum tempo, quando a gente deixar espaço para outra turma, que a coisa esteja solidificada e continue. Uma coisa que eu aprendi no banco e que eu digo internamente lá na Susep é que no Banco Central você troca a diretoria, mas você não troca o funcionamento do banco. A Susep precisa se solidificar para que isso também possa ocorrer e garantir a estabilidade. Eu acho que é isso, depois a gente volta a conversar na hora das perguntas, né? Você vai apresentar..

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Isso.

SR. PAULO DOS SANTOS: Então, vai lá, vamos lá. Era isso, senhores.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Muito obrigado, Dr. Paulo, pela excelente palestra, apresentação da Susep. A gente vai na sequência com o outro palestrante e depois a gente vai abrir para perguntas. O Dr. Eduardo dos Santos Rente é professor, advogado, mestre em Direito Internacional pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro, a UERJ, pós-graduado em direito público, constitucional, administrativo, tributário e previdenciário pela Universidade Veiga de Almeida. Bacharel em Direito pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro e engenheiro de produção pela Universidade Federal do Rio de Janeiro. Desde 2002, é analista técnico da Superintendência de Seguros Privados, possui diversos artigos publicados em revistas jurídicas.

Então, o Dr. Eduardo inicia a fala sobre os contratos de seguro, entendendo a contratação do seguro e, posteriormente, eu acho que a Dra. Adriana, ela assume, eu já vou fazer a apresentação dela, que depois ela já inicia a sua fala.

Dra. Adriana Henning, ela possui MBA Executivo em Finanças pelo Ibmec e é atuária formada pela Universidade Federal do Rio de Janeiro, da UFRJ. É uma profissão que ninguém conhece, né? É a base aí dos cálculos de seguro e de risco. Eu não sei, será que o Brasil tem isso aí para calcular a questão da previdência? Porque a gente só fica fazendo reforma, né? Eu não sei se tem, deve ter.

[falas sobrepostas]

SR. PAULO DOS SANTOS: Mas tem cálculo atuarial.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Tem?

SR. PAULO DOS SANTOS: Tem gente que tem o conhecimento atuarial, o problema é que a solução final nem sempre é a técnica, e tem ingerência política na história.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É, exatamente.

SR. PAULO DOS SANTOS: E aí você vai adiando, adiando, adiando.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Aí, vão fazendo as reformas, deixando a sociedade toda--

SR. PAULO DOS SANTOS: Eu já passei por algumas.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Preocupada.

Nos últimos anos, a Dra. Adriana atuou no mercado de vida e previdência, ocupando o cargo de superintendente técnico atuarial e gerente atuarial. Atualmente, é servidora da Superintendência de Seguros Privados e coordenadora da Coordenação de Microseguros, Seguros de Vida e Previdência, Copep, da Coordenação-Geral de Monitoramento de Conduta, a CGCOM.

Dr. Eduardo, fique à vontade.

SR. EDUARDO DOS SANTOS RENTE: Boa tarde. Obrigado pela presença de vocês. E aí, até falei com o Amauri, eu prefiro falar em pé, que é mania de professor mesmo, né?

E aí, antes de começar, eu queria contar aqui uma questão. Eu cheguei na Susep em 2002 e sempre trabalhei com produtos, os contratos de seguro e etc. Antes de passar para a Susep, eu já trabalhava no mercado financeiro e também trabalhava na área de produtos, então, sempre foi a minha área. Então, eu trabalhei de 2002 a 2010, depois eu saí para o mestrado, eu comecei a fazer Direito em 2002, me formei e depois eu fiz mestrado em Direito Internacional e até o meu assunto foi resseguro, porque na época, o mercado estava abrindo e isso aí estava um terreno fértil de pesquisa. E, somente agora em março que eu retornei, o que aconteceu? Eu voltei do mestrado, eu fiquei afastado, em licença mesmo para o mestrado, de 2010 a 2012, e depois, quando eu voltei, eu fiquei afastado dessa área, eu precisava de um período sabático e fui trabalhar na área meio.

Então, agora em março, com a reestruturação, eu fui convidado, como coordenador de uma área, a retornar. Então, eu acompanhava as questões de perto, de 2002 até 2010, e depois, fiquei afastado da área e só voltei agora, em março. Então, ainda estou recente na área, eis que um dia eu chego no trabalho e o meu chefe está conversando com o Paulo pelo telefone e, daqui a pouco, ele desliga e fala: "Você chegou bem na hora. Tem um encontro em Minas e eu falei com o Paulo que quem vai é você". Ok, tudo bem, não tem problema. Aí daqui a pouco chega o convite por e-mail e eu ainda sem entender do que se tratava. Aí eu vi: encontro tal, vamos falar da Circular nº 256 e aqui, quem está... é o Amauri. Eu falei: Quem é o Amauri, né? Aí o pessoal que estava lá: "Amauri, o Amauri da garantia estendida". Então, só para, carinhosamente, o pessoal lá já está--

[falas sobrepostas]

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Está batizado.

SR. EDUARDO DOS SANTOS RENTE: É, então, o pessoal mandou um abraço aí para você, Rosana, Luiz, toda a equipe lá que já teve contato com você. E eu não sabia, né? Então, uai, então, quarta-feira eu estou lá conhecendo ele, que aí, enfim, a gente não se conhecia, então hoje está tendo oportunidade, queria agradecer, tá?

E aí também a questão é o seguinte. Aí a ideia aqui era fazer uma palestra para o Procon e vamos falar de Circular nº 256, eu também fiquei assim: Ué, mas Circular nº 256 dá para a gente falar o dia inteiro. Então, eu criei aqui uma apresentação, tentando focar e me colocar assim, no lugar de vocês, o que seria, assim, importante saber. E aí, eu fiz uma apresentação para vocês tentarem desmitificar esse contrato e como que a Susep organiza essa questão. Uma vez que ela tem essa atribuição

de, previamente, a comercialização de qualquer produto, receber essas condições, arquivamento e análise, tá?

Então assim, eu achei até muito interessante, ficou bem livre para a gente trabalhar e eu estou fazendo uma abordagem, mas depois, quem quiser tirar dúvida, fique à vontade. Acho que depois é válido deixar o contato para quem quiser conversar. Eu acho ótimo, eu acho importante essa aproximação do Procon com a Susep, porque, muitas vezes, a gente não sabe qual é a dificuldade na ponta, né? Porque uma coisa é você fazer uma circular, colocar regras, mas você tem a prática do dia a dia e o consumidor é um grupo heterogêneo, né? Então, tem gente que entende de seguro, tem gente que não entende, e é até por isso que o corretor tem um papel fundamental, né? Porque o seguro tem muitos termos técnicos, e como o Paulo já falou antes, o seguro é técnico e é jurídico, tá?

Então, feito essa breve consideração, vamos tratar do assunto. Então, o que eu fiz aqui para começar? Apresentando aqui um quadro resumo sobre o sistema financeiro nacional, né? Então, está ali o Banco Central, CVM, a Susep, a Previc, como o Paulo falou, e ali destaquei o nosso segmento. O Conselho Nacional de Seguros Privados, como órgão normativo, e sempre que você precisar consultar algum normativo e você vê que a resolução, essa resolução, ela é imanada pelo CNSP, tá? A Susep é quem supervisiona. Então é um órgão de caráter executivo, mas também tem o poder de regulamentar e ela o faz, normalmente, por circulares, tá? Às vezes instruções, mas essa que é a regra. Então, se eu falar circular, você já sabe que é proveniente da Susep, isso foi uma resolução do CNSP, tá?

Então assim, vamos tentar fazer um filtro, né? O Decreto nº 73 é que é a lei que dispõe sobre o Sistema Nacional de Seguros Privados. Então está lá: "*Compete a Susep baixar instruções e expedir circulares a respeito da regulamentação das operações de seguros. De acordo com as diretrizes do CNSP dadas por resolução*". Então, na sequência, o Decreto nº 60.459 regulamentava o Decreto nº 73 e no art. 8º, que é um parágrafo dado pelo Decreto nº 3.633 de 2000, está dizendo o seguinte: "*As sociedades seguradoras enviarão à Susep, para análise e arquivamento, as condições dos contratos de seguro, seguros que comercializarem, bem como as respectivas notas técnicas atuariais. A Susep pode a qualquer tempo, diante da análise que fizer, solicitar informações, determinar alterações, promover a suspensão do produto*", e isso é comum, não é incomum, "*do todo ou parte das condições, bem como das notas técnicas atuariais. E as condições de seguro deverão incluir cláusulas obrigatórias determinadas pela Susep*".

Então, vejam, o 73 é o Decreto Lei de 66 que cria o sistema, o Decreto nº 60.459 que regulamentava, determina essa obrigação de que os produtos, os contratos que vocês veem no dia a dia devem estar protocolados na Susep, em algum momento anterior. Tá bom, mas e aí, como que a gente organiza isso? Esses produtos, eles chegam por processos administrativos. E para vocês terem uma ideia, então até pegando o gancho do que o Paulo já falou, você tem o mercado supervisionado grande e você imagina quantos produtos cada seguradora possui. Então, se você já tem uma disparidade do número de supervisionados com o corpo funcional, pensem que isso ainda pode se multiplicar. Porque cada ente daquele que nós supervisionamos, ele tem um gama de produtos. Então, se você pegar uma seguradora grande, ela vai comercializar seguro de automóvel, seguro compreensivo, seguro condominial, seguro rural, seguro de responsabilidade civil, seguro habitacional e assim vai. Então, além de você ter que fiscalizar os atos societários, acompanhar isso, cada... ah, e isso sem falar ainda dos ramos de vida, né? Seguros de vida, vida em grupo, acidentes pessoais. Então, cada ente daquele supervisionado tem um portfólio. Então, isso dá uma multiplicidade. Se você tem 200 seguradoras, aí arredondando para cima, cada uma tiver dez produtos,

operar em dez ramos, a gente já está falando de 2.000 produtos. Sendo que qualquer alteração que a seguradora resolva fazer, ela necessariamente tem que comunicar a Susep para análise e arquivamento, como foi visto no slide anterior, previamente à comercialização.

Bom, então, como que a gente faz isso? O que a Susep faz nessa parte de produtos, para poder tentar agilizar isso, tá? Então, eu vou recorrer aqui à Circular nº 265, a sociedade seguradora diz: "Ok, eu preciso protocolar, mas faço como?". Então, esse é o objetivo dessa Circular nº 265: "*Disciplina os procedimentos relativos à adoção pelas sociedades seguradoras das condições contratuais e notas técnicas dos planos padronizados, não padronizados*", os singulares não existem mais, "*não sujeitos à aprovação prévia pela Susep*". Então, o que é um plano padronizado? O plano padronizado é aquele que a Susep coloca como modelo para um determinado ramo. Então, por exemplo, seguro de transporte, é um seguro que tem uma circular específica com um produto modelo, que já foi analisado pela Susep e que está disponível para as seguradoras. Então, se uma seguradora deseja operar ramo de seguros de transportes e ela vai lá na circular e vê: "Opa, esse plano padronizado aqui me atende, eu quero pegar isso que está na circular e colocar à venda para o consumidor". Então a gente chama isso de um plano padronizado. Qual é a vantagem? O procedimento para aprovar, analisar é simples, porque se é a Susep quem deu essas condições, já tem aí uma análise e a gente está dizendo: "Se você trabalhar com aquelas condições que estão ali, o plano já está aprovado, já está ok, tá?".

Então, está lá: "*Plano padronizado cujas condições contratuais são idênticas àquelas constantes das normas publicadas pela Susep ou CNSP, ou aprovadas pelo conselho, disponibilizadas em seu site*". Então, até aí também não tem problema nenhum. Só que por outro lado a seguradora pode falar assim: "Não, olha só, seguro de automóvel". Seguro de automóvel já é um exemplo, assim, muito tranquilo de um plano não padronizado, por quê? A concorrência é muito grande. No Brasil, a cultura do seguro é muito em volta, muito em torno do seguro de automóvel, então o que acontece? As seguradoras toda hora mudam, então toda hora estão olhando a concorrência. Daqui a pouco quer... se você fizer o seguro de automóvel comigo, você ganha um chaveiro, você ganha uma assistência ao eletrodoméstico, então, tem esse tipo de questão. Existe um apelo de marketing, tem um apelo de ordem concorrencial mesmo, tá? Então esses produtos, eles mudam o tempo todo. Então, se uma seguradora dá um benefício, a outra corre lá também para procurar dar esse benefício. E aí então é um exemplo bem típico de um plano não padronizado, mas o plano não padronizado é aquele cujas condições contratuais são elaboradas pela própria seguradora. Ela se senta ali e escreve as cláusulas conforme ela deseja, tá?

Só que aí eu tenho um problema: que condições que precisam estar ali, né? O que é importante para o consumidor? E aí agora eu vou procurar falar, daqui para frente, muito mais voltado para o consumidor. Porque a mesma área que fala de riscos de lucros cessantes, é a mesma área que fala de risco de automóvel. Então assim, normalmente um seguro de lucros cessantes, que é mais para uma pessoa jurídica, a gente não tem aquela figura do consumidor hipossuficiente. Então, seguro não é, necessariamente, um contrato em que você tem na ponta alguém hipossuficiente. Então um risco de petróleo, por exemplo, porque muitas vezes, o pessoal gosta muito desse exemplo. A Petrobras quer fazer um seguro da plataforma dela e aí se você olhar os números da Petrobras, ou até mesmo da plataforma, são maiores do que o da seguradora, né? E aí tem questões técnicas aí para você poder transferir esses riscos para os resseguradores e etc., por contratos, tá? Mas esse assunto a gente não vai tratar hoje.

Então, assim, ok, a seguradora pode apresentar para a Susep, antes de começar a comercialização, um plano, então não padronizado, que ela é livre para desenhar,

tá? Então, está lá, nesse caso dos planos não padronizados, elas devem obedecer critérios mínimos previstos na regulamentação específica, para estruturação das condições contratuais, tá? Também essa circular diz o seguinte: "*Caberá às sociedades seguradoras incorporar nos seus planos não padronizados as alterações decorrentes de normativos que entrem em vigor após a protocolização desses planos na Susep*". Porque também não é uma coisa estática. Se a seguradora coloca lá aquelas condições, a Susep analisa e diz que está ok, esse ok não é estático. Ele é dinâmico porque você, ao tempo todo, tem alterações no ordenamento jurídico, até novas circulares e aí, é claro que a seguradora tem que acompanhar isso também, tá?

Então, o plano não padronizado, ele tem que obedecer a critérios mínimos, que critérios mínimos são esses? E aí que eu finalmente chego na Circular nº 256. Então, a Circular nº 256, a proposta dela é dar uma estrutura mínima. Então a seguradora tem que obedecer aquela estrutura mínima, aquilo dali é o mínimo para ela desenhar um produto que vai satisfazer critérios de informação, transparência, clareza de direitos e obrigações. Bom, e aí a Circular nº 256 tem uma história, porque um pouco antes da Circular nº 256 nós tivemos a entrada em vigor do Código Civil de 2002, que entrou no início de 2003. Então, essa circular procurou refletir as alterações, que naquela época foram profundas, vários aspectos... alguns aspectos não mudaram praticamente nada, mas muitos tiveram alterações que impactaram o mercado e aí também impactaram as normas que estavam em vigor à época.

Então, a Circular nº 256 foi um esforço da Susep de refletir as mudanças que vieram com o Código Civil e outras questões também que estavam pendentes no Código de Defesa do Consumidor, então, é essa a proposta. Então, a gente está analisando a Circular nº 256 dentro desse contexto, há esse contexto histórico, então tem algumas coisas que vocês vão ver: "Ué, isso aqui está igual ao Código Civil". Ok, mas nós entendemos que aquilo precisa estar nas condições gerais. Então, a gente refletiu isso para a circular, para que as seguradoras, necessariamente, incluam nos seus contratos do dia a dia. Está claro até aqui?

Então assim, alguns aspectos dessa circular. Primeira questão lá no art. 2º, que fala sobre as peças promocionais, a propaganda, que tem que obedecer ao que está nas condições contratuais. Assim, é interessante, aí você pode dizer: "Mas isso não está me ajudando em nada". Então vou contar um caso recente, uma seguradora colocou um produto lá e dizia que comercializava aquele conjunto de condições. E depois, a gente em um processo de fiscalização indireta, entrando no site da seguradora, a propaganda que ela tinha no site não tinha nada a ver. Assim, vendia mais do que o que estava e depois o produto que estava no site não tinha nada a ver com o que ela havia aprovado na Susep. Bom, aí o que aconteceu? Imediatamente a gente acionou a fiscalização, não tinha como e aí foi constatado que realmente a seguradora aprovou uma coisa na Susep, mas estava comercializando uma coisa totalmente diferente, tá? Então assim, a simples propaganda tentando aumentar o escopo do produto, ela já é indevida. Bom, aí também está claro, como eu falei, olha, a Circular nº 256, ela não se aplica aos planos padronizados porque essa já tem um contrato pré-aprovado pela Susep, vamos assim dizer.

Bom, agora entrando em alguns aspectos da circular. A primeira, logo no início, na parte de conceituação. Nós temos ali um ponto fundamental para a gente entender o contrato de seguro. Bom, condições contratuais é intuitivo, é todo o contrato, tá? O que você quer dizer, Eduardo, com todo o contrato? Condições gerais, especiais e particulares. E você diz: "Mas quando eu pego o meu contrato de locação, é um contrato que não tem nada disso. Basta você ler as cláusulas na ordem, um contrato pequeno, simples, por que o contrato de seguros precisa dessa sofisticação toda? Por que é essa confusão?".

Então aqui a gente já começa a ver algo que não é tão familiar para quem não está assim no dia a dia de seguros, né? Vamos pegar, por exemplo, aí para isso aqui eu gosto muito de usar um seguro condominial. Porque um seguro condominial, primeiro, é um seguro obrigatório. Segundo, que tipo de coberturas você pode ter para um condomínio, né? Então, o primeiro seria básico, seria: incêndio, demolição, destruição das áreas comuns, tá? Então isso seria um objetivo desse seguro, mas como a gente está falando de um condomínio, você pode ter também uma responsabilidade civil do síndico. Então você tem uma segunda cobertura, que está ali dentro daquele produto. Mas você também pode ter uma cobertura por danos elétricos, tá? Então assim, não houve nada com a estrutura do condomínio, mas caiu um raio ali, queimou o elevador, queimou o portão eletrônico e aí? Então você tem uma terceira cobertura, tá? Então, vamos parar por aqui, três.

Primeiro, quando você pegar esse produto, você vai ter as condições gerais, que são cláusulas que são perfeitamente aplicáveis independente da cobertura que você está contratando. Então, cláusula de condições gerais, por exemplo, foro. Na verdade, se você está contratando só uma proteção contra demolição, vendaval, esses prejuízos materiais para o condomínio. Ou se você está contratando tudo, com responsabilidade civil, com danos elétricos, essa cláusula, ela é geral, você vai encontrar ela na primeira parte, tá? Então ali, intuitivamente, está até aqui a definição: "*Conjunto das cláusulas comuns a todas as modalidades*". Depois, as condições especiais é que tratarão dessas coberturas. Então normalmente você vai ter então a cobertura especial para responsabilidade civil do síndico, uma cobertura especial e assim vai, de modo que você pode destacar aquilo.

Então, se o consumidor contratou todas as coberturas, são válidas as condições gerais e as especiais, que falam de cada uma daquelas coberturas, está claro isso? Se você vai falar: "Tá, mas e se colidir, que na geral eu encontrei uma coisa aqui e na especial tem outra?". A circular trata desse conflito dizendo, as especiais: "*Conjunto das disposições específicas relativas à cada modalidade ou cobertura de um plano de seguro que eventualmente alteram as condições gerais*". Então, as condições especiais se sobrepõem às condições gerais para os fins de interpretação do contrato, está claro isso? [Seguindo].

As condições particulares, como o nome sugere, particulariza alguma necessidade. Então, por exemplo, onde você tem utilização de condições particulares? Por exemplo, quando você tem seguros de riscos nomeados operacionais, o que é isso? Quando a seguradora vai fazer o seguro de uma planta de produção de uma fábrica, por exemplo. Então, ela tem lá um produto para isso. Só que se a seguradora está dando uma cobertura para uma fábrica de tijolos, então há especificidades inerentes à planta de produção de tijolos. Mas aquele mesmo produto, daquele mesmo ramo, ela vai usar para oferecer cobertura, por exemplo, para uma indústria química, que tem uma planta de produção completamente diferente. Então, determinadas questões que necessitam de coberturas, ou riscos, por exemplo, quebra de máquinas, etc., você pode particularizar. Então, nesse caso, as condições particulares vão se sobrepor tanto às especiais tanto como às gerais, está claro isso? Então, sempre um produto, quer dizer, sempre, em regra, você vai encontrar o conjunto dessas condições. E aí é preciso saber que as particulares se sobrepõem a todas e as especiais se sobrepõem às gerais, para a correta interpretação. Porque, eventualmente, há disposições conflitantes nisso, tá? [Seguindo].

Bom, quem já viu assim, mais atentamente, as condições de um seguro vão encontrar expressões dessa natureza: "*A aceitação do seguro estará sujeita à análise do risco*";

"O registro desse plano na Susep não implica, por parte da autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização"; "O segurado poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de seguros no site, por meio do número de seu registro". Então, todo o produto tem essas informações, todo seguro tem isso, que é por força da Circular nº 256. Porque isso daí... o que acontece? Questões do dia a dia, por exemplo, o consumidor fala: "Eduardo, eu não estou conseguindo contratar o seguro, mas o seguro é obrigatório, eles não são obrigados?". Então, veja, aí por exemplo, seguro obrigatório. O seguro obrigatório na legislação, a lei dá quais são os seguros obrigatórios, ele é obrigatório para o segurado, mas não é obrigatório para a seguradora, por quê? Porque a seguradora sempre vai receber uma proposta, a partir da proposta, ela vai avaliar o risco e ela pode aceitar ou não: "Mas o seguro é obrigatório". Sim, mas isso não muda e o seguro é obrigatório para o proponente, futuro segurado, se assim ela aceitar o risco. Está claro isso?

Então, isso era uma dúvida comum que a gente colocou: "A aceitação do seguro estará sujeita à análise do risco". Então, já recebi vários ofícios, até do Ministério Público de outros estados, falando: "Eu tenho um carro e não consigo fazer seguro. Susep, faça alguma coisa". Aí assim, o que eu... o máximo que eu posso fazer é nada. Porque, na verdade, a Susep não tem como obrigar uma seguradora a fazer um seguro, tá? Isso faz parte da autonomia, da vontade dela e ela recebendo a proposta, ela vai aceitar ou não. Então, se o carro, se sua residência está em um local que a seguradora entende que tem um índice de roubo e furto de automóveis muito alto, ela pode se recusar. Ou se não recusar, o preço do seguro fica realmente proibitivo, mas nada se pode fazer a esse respeito, tá? Porque essa é a dinâmica do... não é igual ao contrato de compra e venda, por exemplo. Então, a blusa está lá na vitrine, tem um preço, a partir do momento que você chega lá com aquele valor, o vendedor vai te entregar a mercadoria e você vai consumir aquele contrato, mas o seguro não é assim. Ele sempre depende de uma avaliação do risco e aí a seguradora é livre para aceitar ou não. E não cabe à Susep, e também não cabe ao Poder Judiciário obrigar a seguradora a aceitar uma proposta, né? É claro que aí... é claro, eu falei em Poder Judiciário, então a gente tem algumas questões aí de renovação de plano de saúde, de seguro de vida, mas isso é diferente, tá? Eu estou aqui colocando um contrato novo, por uma proposta, para iniciar um contrato e aí essa é a dinâmica que está consolidada, não só aqui, isso é em qualquer país, tá?

Bom, uma outra questão é a seguinte: "Olha, o meu plano está cadastrado na Susep, ele é bom, compra ele". Um pelo comercial dessa natureza não faz o mínimo sentido, então, por isso também que se coloca esse tipo de informação. E a questão da consulta, hoje o site da Susep você pode consultar, não só a situação do corretor, como das seguradoras e como dos produtos, tá? Então, já recebi consulta do tipo: "Eduardo, que seguradora é essa?". Aí eu falei: Bom, isso aqui até está me demandando, mas por uma falta de informação. Porque a pessoa já poderia ter ido no site e ter consultado quem é aquela seguradora e qual é o status dela. Se ela está em algum regime especial de fiscalização ou se ela está operando normalmente, tá? Eu falo muito, qualquer coisa vocês... tá ok?

Bom, então a Circular nº 256, o Capítulo nº 4 fala dos elementos mínimos obrigatórios das condições contratuais do seguro. E aí já me fizeram essa pergunta: "Eduardo, eu tenho preguiça de ler tudo, é chato, toda hora a mesma coisa". O que a gente precisa ver no contrato para ter logo uma ideia rápida do que está acontecendo? Então quais são as cláusulas mais importantes para você entender aquele contrato de seguros? Eu diria quatro. A primeira é ver o objetivo do seguro, isso vai te dar logo uma sinopse desse filme, você vai ler o objetivo. Depois você vai ler os riscos cobertos, junto com os riscos excluídos e a cláusula de perda de direitos. São essas quatro cláusulas que eu elegeria como fundamentais para você poder entender o seguro, o

escopo dele, o que está dentro, o que está fora e eventualmente algo que o segurado possa fazer e gerar a perda da cobertura, tá? Então são essas quatro, essas quatro estão na lista, mas não são só essas.

Então, o objetivo do seguro, como eu já falei, é intuitivo, ele dá um resumo do que aquele contrato se pré-dispõe. Das definições, até porque, veja, seguro a gente fala de: prêmio, sinistro, franquia, avaria, uma série de conceitos que são conceitos técnicos típicos do ramo. Então, a Circular nº 256 exige que a seguradora quando desenhar um produto coloque cláusulas definindo esse jargão, tá? Bom, uma outra cláusula mínima é a forma de contratação e o âmbito. O âmbito geográfico, em regra, o seguro é válido em todo o território nacional, mas eu já vi produtos em que a validade era todo o território nacional e Mercosul, por exemplo. Então, isso daí é mediante prêmio adicional, você pode aumentar o âmbito geográfico.

A forma de contratação, aí é uma questão mais técnica, mas, por exemplo, seguros de incêndio é um exemplo. Um apartamento vale 1 milhão e aí a pergunta é: o que será que acontece em um incêndio, se houver um incêndio? Será que eu vou ter necessariamente uma perda de 1 milhão? Então assim, o que eu estou querendo dizer, sempre que há um incêndio, há uma perda integral do imóvel? Então, você pode fazer um seguro a um valor menor do que o valor do bem, mas nesse caso, você também não vai receber integralmente os prejuízos. Aí você vai dizer: "Ah, mas então isso não me interessa". Não, te interessa porque o risco de incêndio, ele tem uma ocorrência rara. E você, com isso, está pagando menos prêmio, tá? Isso é um conceito mais técnico, mas a seguradora tem que colocar isso. Esse é bem específico para incêndio, mas normalmente a forma de contratação é por um valor absoluto, o que isso significa? Por exemplo, a responsabilidade civil do síndico, que eu havia colocado antes. Então, eu quero contratar isso e vou dizer: "Olha, R\$ 50 mil". Então, o que isso quer dizer? Se o síndico, por alguma questão, for condenado judicialmente a indenizar um valor a algum morador, alguém prejudicado, até R\$ 50 mil a seguradora vai arcar com isso porque está dentro da cobertura, está claro? E aí esse valor é definido.

Está vendo, assim, como essas questões, que eu gosto de ressaltar que é o papel do corretor é justamente procurar facilitar isso. Às vezes, definir que valores são esses. Então, o seguro de automóvel, por exemplo, o pessoal do mercado às vezes conversa comigo: "Eduardo, eu não concordo em fazer um seguro a valor determinado, porque, na verdade, eu não estou fazendo seguro de um carro, eu estou fazendo um seguro de um cheque". Então, o que eles estão querendo dizer? Como o Código Civil diz que você não pode receber uma indenização de seguro em um valor superior ao que vale o bem, então, normalmente o que se faz é uma contratação a valor de mercado. Então, hoje, maio, seu carro vale X, mas daqui a seis meses ele vai ter uma depreciação, em regra é isso.

Ok, então, se o meu sinistro acontecer daqui a oito meses, eu não vou receber o valor que o carro vale hoje, mas o valor que ele vale daqui a oito meses. Aí você diz: "Ah, mas consumidor está sendo prejudicado?". Não, ele não está sendo prejudicado, por dois motivos. Um, se ele quiser repor o bem, ou seja, o mesmo carro, o mesmo ano, o mesmo estado, na média, ele vai receber um valor que vai comportar essa reposição. Segundo, ele está pagando menos prêmio por causa disso, está claro? E é quando você faz um, vamos supor, meu carro vale 50 mil, então você faz um seguro ao valor fechado de 50 mil. Aí o que as seguradoras dizem? Daqui a nove meses ele tem um seguro que vai indenizar ele em 50 mil, mas o carro vale 40. Aí eles dizem, o diabinho vai lá: "Ô, rapaz, não vale a pena ficar com esse carro, entrega esse carro no desmanche, vale 40, você vai ganhar 10". Está claro essa questão? E aí passa por toda a questão da boa-fé, né?

Então, o entendimento também que o mercado coloca, e aí a gente procura fazer uma balança, que esse tipo de contrato, ele é mais sujeito à fraude, tá? Então, para vocês terem uma ideia, a Susep também fica em uma situação, como eu posso dizer? Precisa buscar o equilíbrio entre o que é bom para o consumidor, mas também é dentro dos parâmetros que o seguro... das restrições que esse produto coloca para a gente, tá?

Bom, a cláusula das coberturas, eu já tinha dito. Você tem que ter condições para cada uma delas. Os riscos excluídos, e ali você tem que olhar atentamente o que está sob a cobertura do produto e o que não está. E aí o papel da Susep também é isso. Vamos supor, por uma hipótese louca aqui, que alguém me proponha um seguro de automóvel, mas nos riscos excluídos diga que os para-choques não estarão cobertos, assim como as portas do carro não estarão cobertas. Então assim, eu, se recebesse uma coisa, para mim não faz sentido. Porque a cobertura básica do automóvel é o casco, o casco como um todo, né? E aí, tu pergunta para a seguradora: por que você está excluindo os para-choques? Ah, porque sempre que tem uma batida o para-choque. Então, eu não quero cobrir isso. Isso não faz sentido, né? E é muito difícil você fazer uma circular que consiga definir todos os parâmetros. Então isso aí também é um pouco de bom senso, né?

Então os riscos excluídos, ele tem que guardar uma harmonia com os riscos cobertos. Senão, olha o que eu posso fazer, eu digo que o carro está coberto, lá na cláusula de riscos cobertos. E depois no excluídos eu vou colocando tanta coisa, tanta coisa e tanta coisa que, na verdade, você está pagando prêmio para coisa nenhuma. Está claro? Por isso que eu acho que as condições primordiais para se entender um contrato de seguro é: objetivo, risco coberto, risco excluído e perda de direitos. Novamente, tem que ter uma cláusula de aceitação, que é aquela questão da fase de proposta. Então, o proponente pode conhecer as condições antes de fechar o seguro, tá? A renovação que é automática só pode ser uma única vez, tá?

Concorrência de apólices. Então, aqui a Susep tem uma cláusula que é obrigatória, por quê? É incomum, mas pode acontecer de uma pessoa ter dois seguros ou querer contratar dois seguros sobre o automóvel. Tá, então se o automóvel vale 50 e você tem dois seguros, e esse carro foi roubado, você vai receber 50 mil de cada seguradora? Isso tem sentido? Não tem sentido. Então, se essas apólices estão oferecendo coberturas iguais, cada seguradora vai pagar 25 mil, porque senão vai ser caso de enriquecimento ilícito aí, por parte do segurado. Aí você pode ter um questionamento: "Ah, mas... nada, ele pagou dois seguros, então eu acho que deve receber 100 mil, 50 para cada um". A seguradora, ela tem capacidade para pagar isso, mas aí vem as questões técnicas. Na verdade, a seguradora, ela administra recursos de terceiros. Então, esse tipo de regra é uma regra para preservar o mutualismo que existe ali.

Então, se todos nós aqui nessa sala temos um carro no seguro, e por uma hipótese esses carros são todos iguais, e cada um de nós pagamos R\$ 2 mil de seguro, então esse é o valor que estatisticamente a seguradora está dizendo que vai conseguir repor o bem dos carros que eventualmente serão roubados. Porque aí tem um estudo estatístico, nós somos aqui, sei lá, cem. Então, no período de um ano, estatisticamente, vão acontecer cinco roubos, ou seis, ou quatro, existe tratamento estatístico para isso. Então a seguradora arrecada o prêmio de cada um de nós, dali ela vai tirar o recurso para repor aqueles que sofrerem perdas nesse caminho, dali também ela vai tirar o lucro dela, obviamente, vai pagar as despesas administrativas e também vai pagar a comissão de corretagem para o corretor. Está claro?

Então, toda vez... se eu então tenho dois ou três seguros e consigo fazer valer isso, na prática, eu estou lesando vocês. Estou lesando o grupo. Está clara essa ideia? Porque a gente, no dia a dia, vai pensar na nossa relação com a seguradora individual, mas vamos supor que por uma hipótese absurda, saia uma decisão que diga que a partir de agora as indenizações devem ser multiplicadas por dois. Então, toda vez que a seguradora tiver que indenizar X, na verdade, vai dar dois X. Ora, a questão é: o fundo que ela está administrando não foi criado, não captou recursos para suportar aquilo. Então, na verdade, um dos trabalhos primordiais da Susep é zelar pela solvência da seguradora, né? Por exemplo: "Ah, 'pô', Eduardo, achei um seguro aqui baratinho, beleza pura, R\$ 300. A outra seguradora estava me cobrando 1.800". Seguro barato é preocupante, até um determinado limite sim, por quê? Espera aí, quem é essa seguradora? Como que ela está conseguindo a mágica de cobrar tão barato, né? Então, isso é uma questão que a Susep faz, é acompanhar essa solvência, essa capacidade da seguradora honrar os compromissos futuros, que serão as perdas que eventualmente nós aqui queremos, tá? Então, veja, há várias abordagens de supervisão, a fiscalização não é só aquela que entra lá e vê se está certo. Tem esse tipo de abordagem também porque é importante que a seguradora tenha solidez, para poder honrar os compromissos futuros, né?

Bom, aí seguindo as demais cláusulas que um contrato precisa ter no mínimo para disciplinar: indenização, franquias, liquidação de sinistro e aí eu acho que a questão da liquidação de sinistro hoje é uma questão que a gente tem recebido feedback do Procon, tem recebido feedback de ouvidorias. Porque veja, tem aquele problema, a Susep coloca o seguinte: a seguradora precisa pagar o sinistro em até 30 dias. Só que se você observar aqui na Circular nº 256, ela está dizendo que: "Olha, a seguradora pedir, justificadamente, mais documentos, esse prazo de 30 dias para". Bom, aí tem alguns casos concretos, que a gente vai ver que a seguradora pede documentos que não faz o mínimo sentido, com o objetivo de protelar isso. Bom, mas aí isso é na prática do dia a dia, nas condições ela está dizendo que vai pagar em 30 dias, mas e lá, como que está na ponta?

Aí o consumidor fica chateado, ele vai reclamar na Susep, vai reclamar no Procon e aí é esse tipo de sinal que a gente está procurando ver. Ué, por que a seguradora está atrasando sinistro, o que está acontecendo? Por quê? Então esse tipo de questão que é pós-contratual, após a assinatura do contrato, por assim dizer, é que a gente precisa também acompanhar.

Bom, da reintegração, que isso significa o seguinte. Se você faz um seguro de 50 mil, o carro bateu, deu lá em uma oficina um conserto de 10 mil. Normalmente, os contratos de automóvel preveem reintegração automática, ou seja, depois daquilo, se acontecer uma nova batida, uma nova perda daqui a algum tempo, a sua importância segurada volta para 50 mil. Então, o seguro precisa determinar se vai ter essa reintegração da importância segurada, que é exatamente isso, se depois de um dano parcial o valor volta ao original ou não. E eventualmente você pode ter um prêmio adicional para ter essa reintegração, mas... o caso de auto assim, a regra tem sido reintegração automática e sem cobrança de prêmio adicional, tá?

E, por fim, a Circular nº 256 fala do foro e das informações genéricas e operacionais, que aí acho que cabe a gente consultar depois, tá bom?

Gente, obrigado. Como eu falei, a Circular nº 256 dá para a gente falar, detalhar, tem uma série de questões, mas o que eu queria é deixar esse recado. Ela é direcionada

para orientar as seguradoras a desenhar produtos não padronizados, ou seja, então você quer fazer um produto, ok, o que é o mínimo para isso. E para a gente, as condições primordiais, para a gente entender, o escopo da cobertura é a cláusula de risco coberto e excluído e de perda de direitos, tá bom? Obrigado aí e qualquer coisa eu vou colocar depois o meu e-mail aí à disposição, vocês podem tirar dúvidas. Então depois aqui da apresentação da Adriana, né? Já vai emendar então, né?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ok. Muito obrigado, Paulo, pela excelente exposição. Bem didática, que dá condições de nós iniciarmos aí um conhecimento do contrato de seguro. E uma vez concluída a sua fala, eu passo a palavra para a Dra. Adriana.

SRA. ADRIANA HENNING DE ANDRADE: Boa tarde a todos. Agradeço ao Dr. Amauri o convite para participar desse encontro. Eu sou Adriana Henning, atuo na coordenação geral de conduta de mercado, mais especificamente na coordenação responsável pelos produtos de seguro de pessoas, microsseguros e previdência complementar aberta.

Hoje, nós vamos falar mais especificamente dos seguros de pessoas. E seguro de pessoas, como todos devem saber, eles não incluem só aquelas coberturas de vida, sobre a vida da pessoa, invalidez, acidentes pessoais, mas também tem uma série de outras finalidades que são, por exemplo, o seguro prestamista, o seguro educacional. Onde o seguro continua sendo sobre a pessoa do segurado, mas desempenha outras finalidades, tá? Vou passar direto porque meus colegas já trataram dessa parte aí.

Os normativos de seguro de pessoas. Inicialmente, eu queria esclarecer para vocês que todos os produtos que são comercializados, eles passam previamente pela Susep, são submetidos por uma análise técnica. E se esses produtos tiverem aderência, tanto aos normativos vigentes como aos princípios técnicos atuariais, eles recebem uma numeração de processo Susep e ficam aptos a serem comercializados, tá? Isso não significa, como o meu colega Eduardo Rente já colocou, uma recomendação por parte da Susep. Apenas significa que a Susep analisou e que eles estão aderentes aos normativos e aos princípios técnicos atuariais, tá?

Vamos lá. A Resolução nº 117, ela trata da estrutura, da coluna vertebral dos seguros de pessoas e eu vou estar trabalhando ela com vocês. E tem uma série de outras normas que são acessórias e que englobam, por exemplo, atualização monetária, a distribuição dos produtos, elementos mínimos de apólices que todos esses planos de seguro de pessoas devem estar contemplando. A Resolução nº 117, ela trata das regras de funcionamento das coberturas de risco oferecidas em seguros de pessoas. Já a nº 302 e a nº 317, elas tratam das regras complementares.

A contratação do seguro: *"A contratação pode ser individual ou coletiva, deverá ser efetivada mediante sempre o preenchimento de uma proposta de contratação ou de adesão".* A proposta de contratação é utilizada no caso de seguros individuais e a de adesão nos seguros coletivos. *"Na contratação coletiva, o grupo segurável deve manter sempre um vínculo de qualquer natureza, mas que deve estar determinado no contrato de forma bem clara e objetiva."* *"Não é estipulante a pessoa jurídica que tem sua participação restrita a consignar os valores em folha de pagamento."* Ela não tem responsabilidade de estipulante. *"O não repasse de prêmios pelo consignante também não pode imputar nenhum prejuízo aos segurados e o plano deverá estar disponível a todos os membros do grupo que atendam as condições para ingresso."* Então, em um plano coletivo, aquele plano, ele tem que estar aberto a todos os

componentes do grupo segurável.

É importante ressaltar também que as seguradoras, além do plano de seguros aprovado na Susep, submetido à Susep e analisado, ela tem também a política de subscrição de risco. Então normalmente, em função do perfil de segurado, do risco que ela quer assegurar e que ela tem condições, capacidade para assegurar, ela determina uma política de aceitação, tá? E isso inclui muitas vezes a idade do segurado, os valores de capitais propostos, que muitas vezes fazem parte dessa política.

Sobre os prazos de carência que são estipulados nos planos de seguro, eles não podem exceder, de acordo com a norma, metade do prazo de vigência previsto na apólice ou no contrato. Então, por exemplo, uma apólice que tem vigência anual, ela não pode prever para uma cobertura, um prazo de carência superior a seis meses. E prazos de carência também não são considerados para coberturas de acidentes pessoais, a cobertura é imediata. E a exceção desse prazo de carência, desse limite para o prazo de carência é para suicídio e para as suas tentativas, tá? No caso de suicídio, tentativa de suicídio pode ser considerada a carência de 24 meses. E no caso para uma apólice de vigência anual, ele não vai ter essa cobertura, só provavelmente nas renovações subsequentes. E esses dois anos são o limite máximo de carência que pode ser estabelecido. O prazo de carência pode ser substituído ou reduzido a critério das seguradoras, que ela pode aplicar uma declaração de saúde aos segurados, e em função disso, ela pode reduzir ou até mesmo excluir esse prazo de carência, não considerar. Agora, fica à critério exclusivo da seguradora. E como eu já falei, não há prazo de carência para sinistros por acidente, exceto no caso de suicídio ou sua tentativa.

Outra questão que a gente vê muito no mercado é a migração de apólice durante o período de vigência mesmo da apólice, né? E nesse caso, a gente muitas vezes vê esses questionamentos, de que se pode ser considerado um novo período de carência e a resposta é não, tá? No caso de migração, não será reiniciado um novo prazo de carência para os segurados. E aí é importante também observar isso, para os segurados que já vêm da apólice anterior, que eles já estavam incluídos nesse seguro na primeira apólice e também para as coberturas já incluídas. Então, qualquer alteração, qualquer pessoa que ingresse nova nessa apólice ou que queira alterar as condições, incluir um cônjuge, alterar o valor do capital segurado, aí já pode ser considerado um prazo de carência.

A vigência da apólice e do certificado individual: *"Deverão ser especificados na apólice, no certificado individual e nas propostas o início e fim das coberturas contratadas". "O fim de vigência dos certificados individuais não pode exceder a vigência da apólice coletiva principal."* Então, todos os seguros dentro dessa apólice coletiva não podem ultrapassar vigência da apólice principal. *"O fim de vigência, no caso de não renovação da apólice, a vigência deve ser estendida pelo prazo dos prêmios já pagos"*, tá bom?

Renovação da apólice: *"A apólice pode ser renovada automaticamente por igual período ao que foi contratado"*. Então, se nós temos uma apólice anual, ela pode ser renovada automaticamente por mais um ano, por um período de um ano. Todas as renovações subsequentes terão que ocorrer de forma expressa, tá? Com 60 dias de antecedência, ambas as partes, tanto o estipulante quanto a seguradora, podem comunicar o não interesse na renovação dessa apólice: *"A renovação expressa da apólice coletiva que não implique em ônus para os segurados"*, ônus ou deveres ao segurado, *"ela pode ser feita pelo estipulante, mas no caso de ter alguma alteração que possa representar algum dever ou ônus para o segurado, ela tem que ser feita de forma expressa por, pelo menos, três quartos do grupo segurado"*.

Liquidação de sinistros: *"Os procedimentos e o prazo para liquidação de sinistros, bem como os documentos básicos a serem apresentados em cada cobertura, devem ser especificados nas condições gerais"*. O prazo para liquidação de sinistro deve ser de no máximo 30 dias, deve constar esse prazo das condições gerais do seguro, mas limitado sempre a 30 dias contados da data de entrega dos documentos básicos. A seguradora pode solicitar novos documentos para comprovar alguma situação que não esteja muito clara, tá? E aí esse prazo é suspenso, como o Eduardo já colocou, e volta a correr a partir do momento que os documentos solicitados são entregues.

Outra questão, a atualização monetária desses sinistros, tá? Se forem pagos dentro dos 30 dias, não existe nem os juros, moratórias, e nem a atualização. Agora, no caso de ultrapassar esses 30 dias, o seguro vai ser atualizado desde a data do evento e os juros passam a correr a partir do 31º dia ou a partir do dia seguinte ao prazo que a sociedade seguradora se comprometeu a regular o sinistro, a quitar o sinistro.

Condições gerais. O seguro de vida também, ele tem as condições gerais, tem as condições especiais, que normalmente essas especiais tratam de cada cobertura em detalhes. E as condições particulares que são fixadas em cada contrato específico. Então, por exemplo, existem as condições gerais, que tratam de todas as coberturas disponíveis naquele plano de seguros. As condições especiais vêm falando, esclarecendo cada uma dessas coberturas, os critérios que são seguidos. E as condições particulares falam muito do grupo daquele contrato específico que está sendo fechado. Então, vem o número de vidas que estão sendo consideradas, quem pode ser incluído naquele seguro, se está aberto aos cônjuges, se vai ser uma inclusão automática de cônjuge ou facultativa. Então, trata dessas questões específicas daquele grupo segurado. *"Não poderão constar das condições gerais ou especiais cláusulas coercitivas, desleais, incompatíveis com a boa-fé e com a equidade ou que estabeleçam obrigações iníquas que coloquem o segurado, beneficiário ou assistido em desvantagem, ou que contrariem a regulação em vigor."*

Bom, eu vou abrir para vocês, eu expus essa parte da resolução, que é a coluna vertebral mesmo do seguro de vida. As outras circulares, elas tratam de pequenos detalhes, que eu incorporei a essa apresentação, que eu já coloquei para vocês. E a gente assim, me coloco à disposição para as perguntas, para os questionamentos que vocês tenham, que eu acho que vai ser a forma mais produtiva, né?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Tá. Muito obrigado, Dra. Adriana, também pela bela exposição.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Então, nós temos aí o momento das perguntas. A gente começa pelo público e, depois, a gente passa aqui também para a Mesa, para quem quiser fazer alguma colocação. Eu queria só que a pessoa falasse o nome e qual a instituição que representa, para que a gente possa, porque vai ser degrevado e aí identifica-se todos os participantes, inclusive para a gente, posteriormente, encaminhar também a Ata, ok?

SRA. ALESSANDRA: Boa tarde. Meu nome é Alessandra, eu não represento nenhuma instituição. Eu sou professora. E, como consumidora, eu tive muita dificuldade

de entender a diferença entre taxa de administração e taxa de carregamento, que são duas taxas cobradas de quem faz uma previdência privada. Eu gostaria de saber se vocês poderiam me explicar o porquê.

SRA. ADRIANA HENNING DE ANDRADE: A taxa de administração, ela é cobrada sobre o fundo financeiro no qual os recursos são investidos, tá? Então, existe uma taxa de administração que o gestor do fundo cobra sobre o patrimônio líquido do fundo. A taxa de carregamento é uma taxa que é cobrada pela seguradora sobre o prêmio ou a contribuição que é paga a esse plano de plano de previdência, ou o PGBL, o VGBL, né? Então, essa é a diferença, tá? Essas duas taxas são cobradas e essas duas taxas devem ser verificadas na hora de escolher um plano de previdência.

SRA. ALESSANDRA: O objetivo delas... por que é diferente também assim, o objetivo? A administração tem um objetivo, o dinheiro vai para uma coisa e o carregamento para outra?

SRA. ADRIANA HENNING DE ANDRADE: É. A taxa de administração, ela é cobrada pelo gestor e é em função de administrar esses recursos, tá? Então, vai de 2%, 3%, 1,5% e é aplicado sobre o patrimônio líquido do fundo. Já o carregamento é para cobrir as despesas administrativas, as despesas de comissionamento, de corretagem, as despesas de colocação do produto. Então, a despesa de carregamento é um recurso que vai para a seguradora e a despesa administrativa é um recurso que vai para o gestor, para gerir esses recursos.

SRA. ALESSANDRA: Obrigada.

SR. FREDERICO PEREIRA: Boa tarde, meu nome é Frederico Pereira, consumidor e advogado também. Parabenizo todos, principalmente [ininteligível].

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Fala um pouquinho mais alto, senão, não grava.

SR. FREDERICO PEREIRA: Está ok. É uma pergunta para a Dra. Adriana. O prazo para pagamento do seguro é de 30 dias?

SRA. ADRIANA HENNING DE ANDRADE: É, ele é limitado em 30 dias, mas ele é estabelecido nas condições gerais do produto. Ele pode ser de menos tempo também.

SR. FREDERICO PEREIRA: O prazo máximo é de 30 dias? Depois de, por exemplo, no caso de um serviço, um seguro condominial, ele deveria fazer o pagamento em 30 dias, depois de uma vistoria?

SRA. ADRIANA HENNING DE ANDRADE: Olha, eu estou falando pelo seguro de pessoas e acredito que para condomínio seja estabelecido também esse mesmo prazo, né?

SR. EDUARDO DOS SANTOS RENTE: A Circular nº 256 estabelece esse

mesmo prazo.

SRA. ADRIANA HENNING DE ANDRADE: De 30 dias.

SR. EDUARDO DOS SANTOS RENTE: Assim, o que... em regra, se o segurado, então, ocorreu o seguinte. Então, há uma série de documentos que são necessários para apresentar à seguradora, a seguradora também vai fazer a regulação do sinistro, o que é isso? Então, vai alguém lá no condomínio, por exemplo, se a gente estiver falando de um incêndio, ir lá para fazer a apuração dos prejuízos, né? Então, a partir desse momento, que essas questões são satisfeitas, a seguradora tem 30 dias para pagar, tá?

Agora, se eventualmente a seguradora esqueceu de entregar um documento, então aí o prazo é suspenso, porque aí quem está dando causa para que isso não ocorra no prazo inicialmente previsto não é a seguradora, é o segurado. Então, muitas vezes, a liquidação do sinistro, ela não se dá no prazo de 30 dias porque, às vezes, o segurado, vamos lá, às vezes, não sabe ou não tem, demora para atender. Aí são motivos, assim, externos à seguradora. Mas a regra é: uma vez que o segurado apresente os documentos necessários, exigidos pela seguradora, os básicos já são colocados logo de início nas condições, a seguradora tem que cumprir esse prazo.

SR. FREDERICO PEREIRA: Ok. Muito obrigado. Tenho só mais uma pergunta, é para o Dr. Paulo dos Santos. É o seguinte, eu queria que o senhor explicasse um pouco melhor sobre a tecnologia da informação. O que seria o benefício e o problema, em que sentido... seria uma espécie de data mais, coleta de dados das pessoas para avaliação de risco?

SR. PAULO DOS SANTOS: Vamos lá. Também, tá? Na verdade, a gente tem um grande projeto, que é chamado [ininteligível] de dados, que é mais ou menos isso. É o capital [ininteligível] e todo o mapeamento do mercado, é mais ou menos isso. Mas não é entregar isso para as seguradoras, para que elas tenham acesso à informação, tá? Então, é controle de mercado que a Susep quer fazer. Agora, quando eu falo de inovação tecnológica, não é só isso, tá? Este ano, nós conseguimos, nós, desde o ano passado, nós conseguimos introduzir os processos eletrônicos. Então hoje na Susep eu já não tenho mais o trânsito de papéis, eu tenho o trânsito eletrônico de documentos. Isso é uma inovação tecnológica que a minha área de TI produz, tá? Só para...

Deixa eu aproveitar o gancho, só voltar à história dos 30 dias, né? Daí, é importante a gente ter.. toda vez que estiver trabalhando com corretor.. eu vou falar mais perto, acho que é mais fácil. Toda vez que se está trabalhando com seguros, é bom sempre ter um bom corretor, né? Porque o corretor vai te assessorar, inclusive, a que você cumpra todas as exigências das seguradoras quando ocorre o sinistro, tá?

SR. FREDERICO PEREIRA: Obrigado.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: O próximo. Enquanto não vai o próximo, eu queria só fazer uma pergunta, com relação ao prazo de pagamento da seguradora para o Dr. Eduardo. E quando falta peça de reposição, por exemplo, de a seguradora não consegue fazer o serviço porque não tem peça de reposição. Dentro desse prazo, qual é o direito do consumidor em relação a isso, por exemplo,

né? Já que o prazo, em tese, não estaria sendo cumprido? Você tem alguma previsão na regulamentação? Talvez, a Dra. Maria Elena, se quiser também, depois, falar um pouquinho, pela CNSEG, fica à vontade, tá?

SR. EDUARDO DOS SANTOS RENTE: Amauri, esse problema tem sido recorrente, né? Porque até mesmo assim, não falando de seguro, mas o consumidor, no dia a dia, até para uma reposição, uma manutenção normal de um carro e esse problema, ele é... você verifica ele, com maior frequência, nos carros mais antigos, tá? Então, a seguradora, até então, ela fica presa ao Código de Defesa do Consumidor, que diz que a reposição tem que ser de peça novas e sempre foi um pleito do mercado permitir, de alguma forma, que peças usadas, ou mesmo, quando se diz usadas, são usadas e certificadas, tá? Possam ser utilizadas na reposição de reparações no caso de sinistros parciais, né?

E aí, nesse sentido que a Susep, depois que saiu uma lei regulamentando a questão do uso de peças usadas, propôs o seguro popular, tá? Então, hoje, já há duas seguradoras que começaram a operar com o seguro popular e aí, nessa linha, o que a gente está entendendo, como ainda é incipiente, que o mercado vai começar a se organizar mais ou menos dessa forma. Os carros mais antigos, onde tem uma dificuldade maior de reposição de peças, tendem a caminhar para um seguro popular, que é um seguro mais barato, mas em razão até já da depreciação do bem, do desgaste, vai haver a possibilidade de reposição por peças usadas, tá?

SR. PAULO DOS SANTOS: Certificadas.

SR. EDUARDO DOS SANTOS RENTE: E certificadas, é sempre... então, você tem toda uma regra, a própria lei coloca as regras de como utilizar isso.

Agora, é claro que, aí, o consumidor fica refém quando acontece uma situação em que a seguradora, enfim, indica uma oficina, o carro foi colocado lá, o segurado, o consumidor cumpriu todas as partes, todos os seus deveres e aí esbarra nesse problema de falta de peças, né? Isso é uma questão muito sensível hoje, acho assim, de fato, o consumidor não deu causa àquilo e ele está sem o carro, né? Isso é o que acaba acontecendo.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: E o Código do Consumidor, ele prevê que qualquer dano material, ele deva ser ressarcido. Então, eu não sei se a Dra. Maria Elena gostaria de fazer algum comentário. Porque, em tese, haveria, me parece, um descumprimento por parte da seguradora em atender ao prazo que seria de 30 dias. Eu imagino que as seguradoras tenham prestadores de serviços e ela deva ter uma estrutura para... agora, o fato é que, efetivamente, a falta de peças, ela acontece e, muitas vezes, praticamente todas as vezes, por parte das próprias montadoras, que não...

SR. EDUARDO DOS SANTOS RENTE: Sim.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Então, é uma questão que, eu acho que é uma questão para se refletir também. Em razão do que o consumidor possa... talvez aí uma multa contratual, que esteja prevista em caso de descumprimento por ele, talvez pudesse aí ser também exigida. Porque, em geral, existe a reciprocidade. Se o consumidor, ele não cumpre a obrigação dele e tem uma

multa contratual, em tese, o fornecedor também, se não cumpre, ele poderia ter uma multa contratual, mas é uma questão, como você falou mesmo. É uma questão sensível em razão do problema que é hoje, que é a falta de peça de reposição, né?

SRA. ADRIANA HENNING DE ANDRADE: É, até eu tenho um comentário, que eu, na própria montadora, eu coloquei o meu carro com um problema em uma peça e eu fiquei quatro meses sem ter o carro. E o que eles fizeram foi disponibilizar um carro reserva. E muitas seguradoras também disponibilizam, no caso do carro ser levado a uma oficina, é disponibilizar esse carro reserva para que a pessoa não fique sem o veículo.

[falas sobrepostas]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTAS: É interessante.

SR. PAULO DOS SANTOS: Eu posso? Na verdade, quer dizer, a seguradora, ela até, entre aspas, "cumpre o prazo". Porque ela libera o conserto e o pagamento, né? O problema é da falta da peça, não é nem de má vontade da concessionária. Me parece que se a gente conseguir, e aí, em termos de sociedade brasileira, com que a lei do desmonte, pegue e que garanta, o que essa lei faz? Ela garante que exista um mercado de peças usadas, certificadas, eu faço questão de dizer certificadas, porque elas têm que garantir a segurança do usuário do veículo. E tem todo um processo, sem entrar na discussão da lei agora, que não é o momento, mas, talvez, seja uma solução de resolver esse problema, mas, sei lá. Maria Elena, é com você agora.

SRA. MARIA ELENA BIDINO: [ininteligível] essas questões que o mercado enfrenta. É uma reunião com as montadoras, mercados da América Latina e no mundo também já é praxe utilizar peças certificadas. Brasil acho que é um dos poucos países que [ininteligível] peça nova. E existem mercados em que a indenização é paga ao segurado, cabe ao segurado fazer o reparo do carro. Então, há o pagamento até no local do sinistro do automóvel.

Então, tem seguradoras que avaliam o dano do carro e pagam, e cabe ao segurado reparar. Então, é uma responsabilidade a menos da seguradora perante a oficina, a falta de peças, dá mais liberdade ao consumidor. O mercado segurador fica refém. O segurador pode, na hora da proposta do seguro, já informar determinados carros, quais são as peças que estão faltando, comunicar o segurado na hora da contratação, que caso aconteça um acidente em determinadas montadoras haverá, dentro da experiência da seguradora, né? É um problema crônico do mercado de montadoras que não têm peças.

SR. LANDULFO DE OLIVEIRA FERREIRA JÚNIOR: Dr. Amauri?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTAS: Pois não?

SR. LANDULFO DE OLIVEIRA FERREIRA JÚNIOR: O senhor me permite, apenas um complemento. Porque essa é de fato uma questão extremamente complexa, que pode chegar ao absurdo da impossibilidade do cumprimento do contrato. Quando a gente analisa esse contrato, que é um contrato de solidariedade, eu tenho batido muito nessa tecla, um contrato de mão dupla, de dupla via, como

nós ouvimos da Susep, sempre ouvimos do senhor, que todas as partes têm que cumprir suas obrigações. Nessa ausência de peças, o mercado segurador tem feito um esforço enorme para buscar peças, inclusive, em outros estados, arcando com custo de frete, transporte, para que não ocorra.

Mas nós tivemos um momento característico com duas montadoras japonesas, que em função de carros de montagem no Brasil, mas de fabricação das peças no Japão, que faltou peças, sim, por conta do terremoto que houve no Japão. E eu me lembro dessa situação, porque eu atuei em dois casos assim, que a seguradora disponibilizou um veículo até que se reparasse, até que se encontrasse a peça. E, realmente, havia uma impossibilidade de cumprimento do contrato por ausência de peças no mercado, né? E agora, felizmente, como o Paulo e o Eduardo enfatizaram, com a nova lei que permite a utilização, dentro dos limites da característica do veículo e da contratação de seguros, o seguro popular.

Nessas situações, felizmente, a gente... poderá o mercado brasileiro, se a sociedade também entender a necessidade dessa lei e entender que pode se usar peças certificadas, porque existe um culto à peça do fabricante, né? Isso é muito comum ouvir que só a peça do fabricante é que vale. Então, a gente precisa desmistificar isso porque, muitas vezes, o mesmo fabricante daquela peça apenas coloca a logomarca do fabricante, né? A Volkswagen, a GM, a Ford, a Fiat, na grande maioria das vezes, não é ela que fabrica a própria peça, ela tem parceiros que fabricam essas peças. Então, muitas vezes, é o mesmo produto, apenas com a logomarca do fabricante e, com a certificação dessas peças, a gente vai, certamente, eliminar esse problema da escolha pela peça do fabricante e não a similar.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: O próximo, por favor.

SRA. KÁTIA: Boa tarde, meu nome é Kátia, eu trabalho no Procon MG, na fiscalização. Eu gostaria de perguntar ao Dr. Eduardo, o senhor explanou aí sobre a circular que foi criada para rever mais os direitos do consumidor. Eu gostaria de saber, o senhor não falou aqui, sobre um banco de dados, o Registro Nacional de Sinistro, que foi criado pela Federação Nacional das Empresas de Seguro Privadas e Capitalização. Pelo o que eu entendi pesquisando, é um banco de dados, é um cadastro de negativação.

Quando a pessoa, por exemplo, tem sinistros, o CPF dela vai para esse banco e o consumidor, ele ignora a sua inclusão nesse referido cadastro. Ele não é comunicado da abertura desse cadastro do seu nome, nem quanto à natureza e os teores dos fatos restritivos. E o art. 43 do CDC, ele fala que todo e qualquer banco de dados de arquivos de informações a respeito de consumidores, ele está submetido às normas do CDC e o consumidor tem que ter acesso a isso. Eu gostaria que o senhor falasse um pouco sobre esse banco de dados, o que acontece quando o sinistro, a pessoa é recusada. O seguro é recusado por várias seguradoras só por ela ter tido um sinistro. Eu gostaria que o senhor falasse um pouco sobre isso.

SR. EDUARDO DOS SANTOS RENTE: Kátia, né?

SRA. KÁTIA: Kátia.

SR. EDUARDO DOS SANTOS RENTE: Kátia, como eu falei, este tipo de

situação, que é a parte operacional, a Susep, hoje, ainda é distante disso, né? O que eu entendo, assim, a seguradora pode e deve fazer coleta de dados do perfil do segurado. E, eventualmente, por exemplo, vamos colocar assim, que já é uma prática, motoristas com pouco tempo de carteira ou na faixa de 18 a 26 anos, eles têm um seguro majorado, isso daí é claro. Porque para eles esse é um perfil onde eles identificaram que há uma quantidade de sinistros maior nesse perfil de segurado.

Agora, o que a regra, vou falar agora aqui pela regra da Susep. Quando uma seguradora nega uma proposta, ela tem que apresentar a razão dessa negativa, tá? E assim, eu entendo que o fato isolado da pessoa já ter tido sinistro anteriormente não seria o suficiente para que a seguradora negasse para frente. Até porque esse banco de dados, ele faz a gestão dos bônus, né? Essa gestão de bônus, ela é unificada. Então, se alguém, hoje, está Bônus nº 5, se ela tem um sinistro, ela... esse sinistro, ele entra nessa base de dados reduzindo o bônus, tá? É uma forma de você... essa dinâmica é uma forma de incentivar que o segurado seja mais cauteloso, essa é a ideia, né?

Agora, para ser sincero mesmo, eu nunca vi uma negativa, e aí preciso mesmo que você, a gente pode depois conversar, me indique por que disso. Porque o simples fato da pessoa ter sinistro não é negativa, tá? Mais decréscimo de bônus, alguma coisa dessa natureza. Bom, o que eu já vi, o que eu já vi e isso as pessoas podem te confirmar, no mercado é que eu já vi negativa desinistro porque a seguradora entendeu que aquele sinistro era fraude, tá? E aí, o segurado, não satisfeito, entrou na justiça, só que a seguradora, na justiça, começou a provar aquilo. Tanto é que depois, como, de fato, se tratava de uma fraude, o que acontecia era do consumidor, inclusive, desistir da ação judicial, tá?

Então, assim, o seguro não adianta, é como eu falei, se a gente pegar um contrato de compra e venda, é um contrato instantâneo, em regra, instantâneo. A gente vai ali, compra um salgadinho, a pessoa te entrega o salgadinho, ótimo, é instantâneo. Agora, o seguro, a gente tem que estar sempre presumindo a boa-fé. E aí, objetivo, subjetivo, e tanto do segurado, quanto da seguradora. Então, assim, eu penso que esse banco de dados é para subsidiar a precificação. Então, é uma questão técnica. E aí eu estou falando do uso para o bem, mas se estiver usando para o mal, realmente, aí é uma questão mesmo de identificar e procurar coibir isso. E aí, eu acho que por isso que é válido, como eu falei no início, essa proximidade entre Susep e os Procons. Porque vocês, na ponta, podem reportar para a gente coisas que não são do nosso dia a dia.

SRA. KÁTIA: Só mais uma. O senhor disse aí dessa justificativa, que eles têm que dar essa justificativa formal, mas eles falam sempre declínio por política de aceitação da companhia. Eles não explicam claramente o porquê da recusa.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é. Dr. Eduardo, qual é a norma que prevê que tem que se justificar? Porque aí eu acho que, viu, Kátia? Com a norma--

[falas sobrepostas]

SRA. KÁTIA: É a Circular nº 252, Dr. Amauri, pois eu pesquisei.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é.

SRA. KÁTIA: Ele falou muito da Circular nº 256, né? Essa Circular nº 252 ainda está em vigor? Essa circular da Susep?

SR. EDUARDO DOS SANTOS RENTE: Ela trata de quê? Eu não tenho de cabeça aqui.

SRA. KÁTIA: Essa Circular nº 252, eu pesquisei na internet, ela trata do prazo, que o seguro tem 15 dias para aceitar a proposta ou não.

SR. EDUARDO DOS SANTOS RENTE: É Circular nº 251, não?

SRA. KÁTIA: Eu anotei Circular nº 252, eu pesquisei na internet. Como o senhor não falou nela em nenhum momento, o senhor falou muito da Circular nº 256.

SR. EDUARDO DOS SANTOS RENTE: Aham. Isso.

SRA. KÁTIA: Então, pode ser que ela não esteja em vigor, né?

SR. EDUARDO DOS SANTOS RENTE: Não, ela está em vigor. Eu acho que é a Circular nº 251.

SRA. KÁTIA: Eu achei como Circular nº 252, mas essa circular, ela fala que a seguradora, ela pode recusar no prazo de 15 dias. E ela fala que havendo recusa, ela tem que, eu até anotei aqui, que havendo a recusa, ela precisa de informar claramente ao segurado o motivo da recusa.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é, seria o caso de entrar no Juizado ou fazer uma reclamação, exigindo que o órgão de defesa do consumidor solicitasse essas informações da seguradora ou mesmo o Juizado Especial, que ela fosse notificada para dar a justificativa. Eu acho que, não sei se você fez, eu acho que tem que dar um passo adiante para se exigir o cumprimento da norma, né? Ou a própria Susep, ou a própria Susep.

SR. EDUARDO DOS SANTOS RENTE: É, porque essa justificativa, claro, não é claramente, né? Então...

SRA. RAQUEL FERREIRA DA SILVA: Só uma observação. Existe um projeto de lei, hoje, que defende, que prevê que as negativas de contratação pelas companhias não podem vir com recusas genéricas, que elas têm que vir especificadas.

[falas sobrepostas]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Só para constar na...

SRA. RAQUEL FERREIRA DA SILVA: Raquel lá do Sincor.

SR. PAULO DOS SANTOS: E só para complementar. Eu acho que a hora que você tiver uma seguradora com essa resposta, o seu consumidor reclamando, pode orientar para que ele jogue isso no site da Susep. A gente, no nosso site, tem um espaço para reclamações. Porque aí sim a Susep vai interpelar a seguradora por que ela não está dando a resposta adequada, ok?

SRA. KÁTIA: Ok, obrigada.

[falas sobrepostas]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Agora eu... pois não?

SR. LANDULFO DE OLIVEIRA FERREIRA JÚNIOR: Paulo e Sra. Kátia, apenas para--

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Dr. Landolfo, né?

SR. LANDULFO DE OLIVEIRA FERREIRA JÚNIOR: Landolfo.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Landolfo, desculpa, representando o Sindseg, para constar, doutor.

SR. LANDULFO DE OLIVEIRA FERREIRA JÚNIOR: Acrescentando aí o que o Dr. Paulo colocou, além do canal, do Judiciário, da Susep, eu sugiro também, e tem sido um canal de extrema validade, de extrema solução de conflitos, os canais de ouvidorias das seguradoras, né? Tem sido bastante utilizado e tem sido uma oportunidade de desjudicializar conflitos que não, necessariamente, deveriam estar no Judiciário. Muitas vezes, por falta de informação do consumidor ou do representante do consumidor, se judicializa uma demanda absolutamente simples, de fácil solução, como eu acredito que seja essa que você está colocando, tá?

SRA. KÁTIA: Obrigada.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu queria só dar um aviso, é que atendendo ao pedido da Susep, nós resolvemos deixar o lanche ao final. Então, nós vamos fazer as perguntas e quando... 5h30min, 5h30min, que o Dr. Eduardo precisa ir para o aeroporto, aí a gente faz o lanche, faz o intervalo.

Agora, eu queria só mencionar também uma coisa importante nessa questão. A Dra. Raquel, que hoje é advogada do Sincor-MG, do Sindicato dos Corretores de Minas Gerais. Ela foi minha aluna, hoje ela é minha professora na área de seguros. Então, quando eu dava aula sobre seguros, a Dra. Raquel, que já tinha conhecimento, porque

ela fazia estágio em uma seguradora, Dra. Maria Elena. Aí, eu falei: Bom, o consumidor tem direito ao contrato de seguro. A Dra. Raquel falou: "Não, a seguradora, ela pode, eventualmente, não aceitar o seguro". E aí, ficou, o professor falou, o aluno replicou, mas acabou que a coisa ficou ali. Porque o seguro é uma questão muito específica, né? E o professor, muitas vezes, ele está tratando dos contratos ali no Código Civil, de uma forma genérica, e ele não tem, muitas vezes, nem tempo e nem atua em uma área específica para ele aprofundar.

Mas pelo o que eu entendi da fala do Dr. Eduardo, e aí voltando um pouquinho nesse assunto, a gente tem um contrato de seguro, que tem a cláusula da cobertura, que prevê quais são os riscos cobertos e tem uma outra cláusula que prevê quais são os riscos descobertos. Então, minha pergunta é a seguinte: eu, consumidor, quero contratar o seguro, se a cláusula de riscos cobertos, ela insere o meu problema ou a minha prevenção na questão do contrato e se os riscos excluídos também não me prejudicam, aí a pergunta então, eu poderia exigir da seguradora que fizesse o seguro ou teria alguma outra situação que pudesse fazer com que a seguradora não aceitasse o meu seguro?

Eu imagino que o perfil, ele pode ser também o motivo para aumentar o valor do seguro, mas eu queria ver se a gente conseguia, com a ajuda de todos aí, chegar a algum conceito ou algum dado objetivo, que pudesse dar como parâmetro para o consumidor entender até que ponto o seguro pode ou não ser aceito. Eu não sei se a gente teria condições de fazer isso rapidamente, inclusive, pensando lá no contrato que o consumidor, que é um contrato de adesão. E que, a princípio, estaria ofertado para todos os consumidores que se encaixassem naquela situação. Eu não sei se a gente conseguiria aqui, assim, de uma forma bem didática e objetiva.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É, eu fico pensando no contrato, no contrato que ela tem, que ela oferta para todos. A gente sabe que os contratos que são feitos de forma massificada, o risco já é pré-calculado, independe de quem vai comprar. Qualquer consumidor vai em uma loja, tem aqueles contratos que são vendidos e ali, me parece que o risco já é pré-calculado, a ponto de você não precisar ter uma análise da situação pessoal do consumidor, porque ele já está ali no estabelecimento, nesse sentido.

Agora, com relação aos outros tipos de contrato, a gente tem, assim, uma resposta segura para dizer: "Olha, nessa ou nessa condição, a seguradora não é obrigada a aceitar" ou, ao contrário, ela tem que aceitar?

SR. EDUARDO DOS SANTOS RENTE: Amauri, assim, primeiro como você bem colocou, isso vai depender muito do ramo, né? Então, assim, o ramo de automóvel, por ser massificado, e aí as seguradoras trabalham com esse modelo. Então, se os seus parâmetros entram ali para o cálculo e aceita ou não aceita e por quanto, mas, por exemplo, questão de doença pré-existente, né? Isso é um assunto complicado. Então, muito complicado, tá? Então, assim, já vi casos do segurado, do proponente, na boa-fé lá, declarar uma doença pré-existente e daí a seguradora falou: "Ok, não aceito casos de pessoas com esse problema aqui". E daí, a pessoa ficar: "'Pô', por que eu não agi de má-fé?". Então assim. E aí, a princípio, a Susep não tem critério, e vejo dificuldade, e aí é muito pertinente a colocação, a gente definir uma regra objetiva para dizer: "Calma, você se enquadra aqui, então, você negou quando deveria ter aceitado". É difícil, é muito difícil.

E assim, é claro que aí, hoje, o nosso papo aqui está voltado para o consumidor, mas só para abrir um parêntese: se você fala, por exemplo, um papo recente, então, que a gente teve na Susep. O dono da fábrica de colchões, ele estava reclamando que ele não conseguia seguros. Aí, bom, você deve imaginar que uma fábrica de colchões está muito mais sujeita a pegar fogo do que uma fábrica, vamos lá, uma planta convencional com máquinas de bens duráveis, né? Então, e aí, ele relatou, realmente, a dificuldade. O que as seguradoras, informalmente, falaram com ele é o seguinte: "Isso não tem como. Eu não trabalho com isso. Isso aqui é fora". E aí ele perguntava: "Por quê? O que está acontecendo?". E daí a seguradora, nesse caso, falou: "Olha, não é só o fato de ser uma fábrica de colchões, mas você não tem nenhuma instalação preventiva de combate a incêndio". Então assim, a seguradora foi lá e viu que ele não tinha nenhum... é *sprinkler*, né? *Sprinklers*.

Então, assim, na verdade, nesse caso aí, a seguradora viu até a precariedade na questão da segurança da planta, tá? Então negou, assim, abertamente para ele. E aí a questão é: e se eu instalar tudo isso, será que eu consigo a apólice, né? Então, é uma coisa que, eventualmente, a seguradora pode falar: "Olha, eu faço, mas se tiver todas essas regras aqui de contenção". Assim como, por exemplo, no automóvel, eventualmente, o segurador: "Eu posso reduzir o prêmio do seu seguro, mas você tem que colocar um equipamento de rastreamento". Aí, é uma questão que cabe ao consumidor definir se está disposto a isso ou não, né? Desde que haja aí uma balança. Mas, em termos objetivos, Amauri, para ser sincero, é muito difícil, tá? Se alguém quiser complementar.

SRA. ADRIANA HENNING DE ANDRADE: Eu gostaria de complementar. As seguradoras, elas também trabalham com uma limitação técnica. Elas aprovam um limite técnico na Susep, então, muitas vezes também, os riscos ultrapassam a capacidade técnica da seguradora honrar esse sinistro, se vier a ocorrer. No caso, por exemplo, de uma fábrica, de uma indústria, muitas vezes, ocorre isso: de a seguradora não ter capacidade de absorver aquele risco sozinha.

E, muitas vezes também, as seguradoras têm interesse em se especializar em determinados nichos de mercado. E, por exemplo, motoboy, é um seguro muito recusado, bombeiros, policiais, mas algumas seguradoras, muitas vezes, se especializam nisso e aí podem oferecer, muitas vezes, até um prêmio compatível com esse risco, sem ter que onerar muito, se pegar grupos, assim, dispersos. Então, também depende da política que a seguradora adota para aceitação dos seus riscos e da capacidade técnica que ela tem.

[falas sobrepostas]

SR. LANDULFO DE OLIVEIRA FERREIRA JÚNIOR: É, só completar o que a Adriana colocou. Lembrando a parte do Eduardo, há uma vedação, se eu não me engano, na Circular nº 302 ou na Resolução nº 117, de que não se pode recusar por doença pré-existente, né? O que há aí nesse caso é um agravamento do risco e um agravamento do prêmio, né?

SR. PAULO DOS SANTOS: Do preço.

SR. LANDULFO DE OLIVEIRA FERREIRA JÚNIOR: Do preço, daquilo que o

segurado vai pagar. Aí, lembrando uma das falas, que muito me deixou tranquilo hoje, foi de que esse é um contrato de mutualismo, né? Nós todos pagamos essa conta. E nós pagamos essa conta de acordo com a nossa exposição ao risco, né? Se eu, com 50 anos, professor universitário, transito pelo anel rodoviário quase que diariamente para dar aulas, viajo com o veículo para cumprir compromissos profissionais, tem um risco, né? A minha esposa, que, por hipótese, trabalha a três quarteirões da nossa casa e praticamente não usa, o risco dela é completamente diferente. Então, a gente trata esse risco diferenciado no contrato de seguro, né?

E o contrato de seguro, ele é, antes de ser um contrato sob a ótica jurídica, ele é um contrato técnico, assentado em bases técnicas e atuariais, que medem essa exposição ao risco, né? Isso é muito importante, a gente não pode perder de vista essas questões. Até porque, ao definir o contrato de seguro lá no art. 757 do Código Civil, o legislador finalizou dizendo que ele é contra riscos pré-determinados, né? Então, não é para todo e qualquer risco, é só para aqueles riscos que o segurador, tecnicamente, estruturou a sua cobertura, estruturou as suas condições, a sua nota técnica atuarial, para poder cobrir, por isso, ele cobre aquele valor, né?

A gente precisa lembrar desses pontos que, às vezes, passam despercebidos e, objetivamente, os riscos, a seguradora trabalha para aceitá-los. A Adriana bem lembrou, que seguradoras se especializam em determinados nichos, como de motoboys, para receber. O risco de um menor de 14 anos para o seguro de vida inexistente sob o ponto de vista técnico, é vedado oferecer cobertura de morte para os menores de 14 anos. Para muita gente, em um primeiro momento, isso é um absurdo: "Mas, por quê? Ele não vale nada?". Não, não é isso. É porque, do ponto de vista da natureza do contrato de seguro, ele não representa uma perda econômica patrimonial, né? Então, por isso, o próprio normativo trata disso e disso. Não pode oferecer, nesses casos, oferece só a cobertura de assistência médica, de seguro saúde ou funeral.

Então, é sempre bom a gente conhecer bastante esse universo tão complexo e o contrato de seguro.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é, por isso que eu falei no início, Dr. Landulfo, que se você tem a cláusula de cobertura dizendo isso, isso, isso é coberto e tem a de exclusão, então, se não haveria um direito. Eu considero que o contrato de consumo, não um contrato comercial, um contrato de consumo que, por natureza, ele é massificado, né? E aí, se você tem um contrato de seguro com essas duas balizas, cobertura e exclusão, se isso aí não daria para o consumidor um direito à realização ou à contratação do seguro, sem entrar naqueles contratos que são, realmente...

[falas sobrepostas]

SR. LANDULFO DE OLIVEIRA FERREIRA JÚNIOR: Isso, acho que, nos massificados, o senhor tem razão, o tratamento é diferenciado, até mesmo a contratação é por bilhete, não tem proposta, né? Então, já há um tratamento bem diferenciado.

SR. PAULO DOS SANTOS: Nos outros casos, antes de eu ter um contrato, eu tenho uma proposta, e é essa proposta que é analisada e recusada. Massificada, não, massificada é outra situação.

SRA. ADRIANA HENNING DE ANDRADE: Eu gostaria de gostaria de esclarecer a questão da doença pré-existente, tá? Se o seguro é comercializado por bilhete, e aí não tem proposta, não tem declaração de saúde, a seguradora não questiona se o proponente teve ou não, se tem ou não uma doença pré-existente, essa doença estaria coberta. Mas no caso de proposta em que a seguradora questiona, na declaração de saúde, se a pessoa tem alguma doença pré-existente, ela pode não aceitar, ela tem essa prerrogativa de não aceitar o seguro, tá? E também se ela questiona, a pessoa declara que tem e ela acata o seguro, ela aceita o seguro, aí também teria cobertura, mas ela tem o direito de não aceitar esse seguro, se a pessoa declara, na proposta, que tem a pré-existência, se não for massificada.

E outra questão também é a seguinte, que nessa situação, a pessoa deve usar da mais rígida boa-fé. Porque, se ela não declarar, se ela for questionada e não declarar e no momento do sinistro for identificado que ela se calou de má-fé, que ela tinha conhecimento e não declarou, o seguro também perde a validade.

SRA. RAQUEL FERREIRA DA SILVA: Amauri, eu gostaria de pedir a palavra.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois não, Raquel.

SRA. RAQUEL FERREIRA DA SILVA: Primeiro para, em nome do sindicato, agradecer a parceria que o Procon tem com o sindicato, com o Sincor. E, pessoalmente, dizer como eu me sinto lisonjeada com esse trabalho que a gente tem realizado ao longo desses últimos anos.

E gostaria de aproveitar a presença dos representantes da Susep aqui para colocar um questionamento, que veio à tona muito durante o processo da garantia estendida, que hoje lhe deu um sobrenome na autarquia. Duas situações foram muito relevantes durante aquele processo. Primeiro, a questão da distribuição dos seguros, dos contratos, que eram feitas por lojistas, por varejistas. E outra questão que também veio à tona, naquele momento, foi da complexidade dos contratos que eram oferecidos a consumidores, muitas vezes, de baixa renda, que tinham uma dificuldade de compreensão deles, daquele conteúdo. Durante esse tempo todo, nós discutimos em vários momentos, em vários eventos, sobre a possibilidade de simplificação desses contratos, de forma a atingir diretamente esse consumidor, facilitar a compreensão direta dele. De forma que o intermediário seja necessário, mas que ele não seja essencial a esse processo, né? E, muitas vezes, o que nós recebemos de respostas das companhias de seguro é que essa proposta esbarrava em uma dificuldade junto à própria autarquia, né? Já que, aproveitando a fala do Dr. Eduardo, existem nos normativos, cláusulas que são exigidas pela autarquia nesses contratos, né?

Aí, minha primeira pergunta para os representantes da Susep é nesse sentido, se há essa percepção dentro da Susep, da necessidade de um clareamento, de uma simplificação, de forma que o consumidor possa compreender esses clausulados diretamente.

E a segunda pergunta, que decorre disso, é que a distribuição que antes era feita pelos lojistas, passou a ser feita por representantes das seguradoras, a partir da alteração dessas normas e também pelos corretores ou seus prepostos, tendo esses

prepostos também recebido uma norma específica. E aí, a segunda pergunta é se a Susep percebeu que houve uma melhoria dessas relações, ou se a dificuldade de fiscalizar a ponta desse comércio ainda se mantém?

SR. EDUARDO DOS SANTOS RENTE: É Kátia, né?

SRA. RAQUEL FERREIRA DA SILVA: Raquel.

SR. EDUARDO DOS SANTOS RENTE: Raquel, está aqui, que eu estou anotando. Raquel, Sincor, né?

SRA. RAQUEL FERREIRA DA SILVA: Isso.

SR. EDUARDO DOS SANTOS RENTE: Tá ótimo. A questão do “garantia estendida”, o que eu posso te adiantar é assim: primeiro, eu estou entrando nesse debate agora, tá? A Susep, hoje, tem uma área que tem feito estudos e ela já concluiu, por exemplo, um estudo no fiança locatícia, fez um estudo também em automóvel, com a APM(F), é uma área que está procurando levantar essas questões mais de natureza de comercialização, tá? Eu acho que a questão assim, a compreensão do produto, ela não se limita às condições nem à norma da Susep, né? Então, hoje, o que se fala de garantia estendida é apenas assim: “ah, isso aqui é só”... só para você ter uma ideia, então, antes de eu falar isso, eu conto sempre esse caso. Eu fui em uma loja, eu fui comprar um sofá, tá? Então, entrou eu e a Aline, minha esposa, fomos comprar um sofá em uma loja de varejo conhecida de todos. Então, a gente escolheu, é um sofá simples, a gente queria colocar lá no escritório, uma coisa simples mesmo, para se alguém chegar lá para dormir, então, o sofá abre e vira uma cama, olha, que legal. Então, eu queria mesmo um produto barato, eu sabia o que eu estava querendo, tá? Mas, eis que depois que eu escolhi, e tinha um preço definido, a vendedora cismou que eu tinha que fazer uma garantia estendida. Bom, então, eu já conhecia e também, assim, a minha proposta era: eu sabia que aquele sofá não ia durar muito daquele jeito que eu estava vendo ali, mas, como eu falei, era essa a minha proposta. Então, a vendedora falou: “Não, agora, a gente vai sentar aqui, vamos fazer um garantia estendida”. Eu falei: Não, não vamos. “Não, vamos”. Não vamos. “Vamos”. Não vamos. Aí, eu falei: Por quê? Mas assim, isso aqui é um sofá, para que eu quero uma garantia estendida? “Não, o sofá, ele abre. Se der algum problema ou, então, o estofado e tal”. Mas isso aí é normal, eu sei que esse sofá vai durar um pouco e, depois, com o desgaste, não vai ser tão confortável. Aí, ela falou: “Então, então, faz um garantia estendida”. Eu falei: Não. Não quero. Aí, ela falou assim: “Olha só, eu vou te explicar como funciona”, e aí é onde eu quero chegar, tá? “Você faz o seguinte, faz o garantia estendida, aí daqui a dois anos o sofá já vai estar todo detonado, você pede um novo”. Aí, eu: Como é? “É assim que funciona. O pessoal faz assim. Faz o garantia estendida, depois de dois anos, você vem e aciona o sinistro”. Aí, eu falei: Tá bom, mas, então, vamos acompanhar o seu raciocínio. Mas daqui a dois anos não vai nem existir esse modelo de sofá. Aí, a resposta pronta é: “Melhor ainda, você escolhe um novo”. Agora, eu falei: Ah, não. Tá bom. Vamos terminar isso aqui, eu estou com pressa. Realmente, comecei a perder a paciência porque...

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. EDUARDO DOS SANTOS RENTE: Então assim, não, isso é o antes da regulamentação, tá? Então assim, veja que o problema é como isso está sendo

comercializado, né? Assim, isso daí conquista o consumidor desinformado e nesse perfil que você falou, é óbvio. Então, é tipo assim, olha só o problema que a gente pode ter. O sofá é 500, mas o cara aceita pagar 850, ele sabe que ele está pagando caro, e mais ali o garantia estendida porque ele acha que está comprando dois. Você está vendo? Isso vai explodir, gente. Isso é óbvio. Você está entendendo? Então, hoje, aí a questão é a seguinte, e aí é um desafio. A pessoa que está lá na ponta, ela sabe o teor da circular Susep, da resolução CNSP? Não, ela não sabe. Na verdade, esse consumidor, o que ele precisa, ali na ponta, é, realmente, de uma ajuda, de um auxílio. E é exatamente o que ele não tem, na verdade, eu acho que tem o contrário, né? Tem alguém para empurrar ele para o abismo ali, né?

Então, voltando à questão mesmo que foi levantada pela Susep é que o problema está em como ele é vendido, esse é que é o... assim, a gente não entende, hoje, que a norma seria capaz de sanar isso exatamente, tá? E aí, o que acontece? Então, o que o Susep faz? Não pode, não pode, não pode, não pode... aí, também, por outro lado, se você pensar na proposta de boa-fé, é um produto válido, né? Eu já encontrei várias pessoas dizendo assim: "A garantia é de um ano e o eletrodoméstico deu defeito um mês depois do fim da garantia", né? Então, eles se queixando: "Eles sabem que é feito para durar um ano e, logo depois, dá problema". Então, esse produto, eu entendo ele válido, acho interessante, ele tem uma proposta boa, mas ele foi sucateado. Essa que é a verdade, e como reverter isso, a Susep tem fiscalizado essas redes. Eu não trabalho na fiscalização, mas eu posso te dar um termômetro, porque antes de retornar agora à área de monitoria, eu estava, justamente, na área meio, tratando dos processos de multas, multas não pagas. Porque as multas, quando elas não são pagas, a Susep coloca isso em dívida ativa e encaminha para cobrança judicial.

Então, eu estava trabalhando antes na área meio, que era uma área que fazia parte da arrecadação, cobrança de taxa de fiscalização e, inclusive, cuidava dessas questões. E ali me causou surpresa ver redes de varejo, não só multadas pela Susep, mas também não pagando suas multas, tá? E a gente precisando colocar elas em cadastro restritivo, no Cadin e encaminhar para a Procuradoria, enfim, fazer a execução judicial, tá? Então assim, eu acho que, a minha percepção é que, enfim, acho que já tem uma prática que é uma prática que não é tão favorável ao consumidor e que esse consumidor, a gente muda a norma e o que a gente percebe é que acontecem rearranjos, mas, na prática, com o mesmo apelo. Enfim, de vender algo e o consumidor, realmente, não saber o que ele está comprando.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Então, vamos dar sequência? Tem mais uma pergunta. É uma coisa que eu queria perguntar antes, Cris, só para a gente poder. Seguradora pode dar desconto? Pode chegar a fazer uma publicidade, por exemplo, oferecendo melhores condições ou desconto? Assim, poderia fazer isso?

SR. PAULO DOS SANTOS: Desconto?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É, uma publicidade.

SRA. ADRIANA HENNING DE ANDRADE: Eu acho que ela não pode fazer uma publicidade, assim, de dar encontro, mas ela, na realidade, ela aprova tarifas mínimas lá na Susep e ela pode trabalhar com tarifas mais agravadas, em função do perfil do risco...

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Sei.

SRA. ADRIANA HENNING DE ANDRADE: Ou tarifas com prêmios mais baixos, prevalecendo os menores riscos, né?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Porque a concorrência está aí, né? Então, ela pode--

[falas sobrepostas]

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Desconto, ela não pode dar.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Não pode, doutor?

[falas sobrepostas]

SRA. ADRIANA HENNING DE ANDRADE: Com certeza, ela vai procurar prevalecer os melhores riscos para ela trazer para a sua carteira e tornar a carteira--

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Tá. Tem faixas de preço, então?

SRA. ADRIANA HENNING DE ANDRADE: É, isso.

[falas sobrepostas]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ok. Cris? Pois não, Dr. Maria Elena?

SRA. MARIA ELENA BIDINO: Nós temos representantes de seguradoras aqui, que vendem garantia estendida. Garantia estendida teve um momento, que foi a sua [ininteligível], que motivou as seguradoras a tomarem uma série de medidas, identificando que havia falhas nas vendas. As falhas [ininteligível] de seguro é mundial, com corretor, sem corretor, com agente, na era digital, não é especificamente no varejo, é a dificuldade da falta de informação. Temos problemas com o corretor também. Vamos ter problemas na venda digital, quando... acho que é o desafio do mercado segurador nacional, a venda na internet para um novo público.

Então, as seguradoras criaram os seus mapas de treinamento nessas redes varejistas que são os seus parceiros, né? As seguradoras revisaram todos os seus contratos com os varejistas para determinar esse foco da má qualificação desse vendedor ao vender o produto seguro. Então, há uma conscientização, há uma comissão de garantia estendida na Federação dos Seguros Gerais, que se reúne mensalmente para monitorar as reclamações e traçar estratégias de correção de venda. O produto da seguradora é a venda, se a venda é malfeita e a reputação dela é atingida, é o

capital da seguradora que está em risco. O produto de seguro é a indenização, se ela não paga a indenização, ela não está cumprindo seu papel.

Então, há todo o interesse do mercado segurador em mitigar, em reduzir falhas de comercialização, falhas de produto, porque é o capital do segurador que está em risco, porque quanto pior a reputação, menor vai ser a sua penetração no mercado. Então, a sua atuação foi benéfica, trouxe o problema à Mesa e motivando as seguradoras a definir uma estratégia para a correção.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ok, Dra. Maria Elena.

SR. PAULO DOS SANTOS: Eu fiquei quietinho, deixa eu...?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Vai lá.

SR. PAULO DOS SANTOS: Eu acho que essa questão, ela está encaminhada, mas ela não está solucionada, né? Eu acho que a gente tem que avançar bastante. E acho que a palavra correta é educação/informação. E eu vou contar uma história mais divertida que a dele. Esse celular aqui, eu estou com ele já há uns três anos, mais ou menos, tá? Na época, ele era o último top. Mas por que eu estou com ele? Eu fiz uma viagem para Manaus a trabalho, o meu celular pifou, eu fiquei furioso, entrei na primeira loja, uma manauara, é uma loja grande lá de... e disse: "Quero comprar o melhor celular que você tiver". Sabe quando você está, você não pensa em preço? Depois, eu me arrependi porque eu estava em Manaus, né? Poderia ter comprado um mais barato, mas aí, comprei tal, falei: Eu quero... eu estava com o outro velho, você vai ter que dar um jeito de transferir toda a memória, aquelas coisas que, quando você está em uma viagem a trabalho, sem qualquer infraestrutura e precisa do celular. A menina, muito atenciosa, conseguiu transplantar a memória. Aí, era tanto, não lembro mais o valor. Aí, ela virou e disse assim: "Olha, o senhor não quer estender a garantia?". Eu falei: Olha, obrigado. Eu trabalho com seguros. "Isto não é seguro, o que eu estou falando, é uma garantia estendida". Aí, eu falei: Eu já fui superintendente da Susep. Eu tive que usar esse argumento que eu detesto e o gerente dela veio correndo, mandou ela ficar quieta, tal. Mas, assim, nitidamente, era falta de informação, né? Então, quer dizer, é que não deu tempo de ela perguntar se era superintendência de pesca.

[risos]

SR. PAULO DOS SANTOS: Já me perguntaram mais de uma vez, tá? Gente, vocês não sabem. Assim, a realidade do nosso país quando você sai, Minas, São Paulo, Rio, Rio Grande do Sul, Paraná, Santa Catarina, a falta de informação é um negócio, assim, assustador, tá? Me perguntarem, pessoas, assim, de um certo padrão, não é o cara de baixa renda, tá? Já me perguntaram assim: "Ah, você mexe com pesca?", né? Bom, isso não chegou a acontecer lá. Mas então, assim, eu acho que cabe um pouco à Susep, óbvio, e acho que a Susep, tentando responder uma colocação sua, a Susep tem uma dificuldade muito grande em conseguir transformar todo o linguajar técnico, que é muito... tal como foi dito aqui hoje, acho que foi até a Adriana, em uma linguagem que o nosso consumidor, a nossa pessoa física de baixa renda consiga entender. É muito complicado e a Susep tem essa dificuldade. Agora, a gente tem essa consciência, é isso, tá? Só isso que eu queria dizer.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Bom, o Dr. Eduardo e a Dra. Adriana precisam sair. Cris, às vezes... a sua pergunta seria para quem? A gente faz a última.

[falas sobrepostas]

SRA. CRISTIANE: Para qualquer expositor que quiser responder, é simples.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ok, então, para você não ficar sem a resposta. Porque eu tomei o teu tempo todo aqui.

SRA. CRISTIANE: Tá, eu sou Cristiane, da assessoria jurídica do Procon-MG. A minha dúvida é a seguinte, após a emissão da apólice de seguro, cabe alteração contratual? Se sim, quais seriam os requisitos para essa alteração, especialmente no caso do seguro coletivo, se tem que ter uma autorização daquele grupo segurado, e se tem algum normativo da Susep sobre isso.

SRA. ADRIANA HENNING DE ANDRADE: Na parte de seguro de pessoas, no seguro coletivo, após a emissão da apólice pode haver a alteração, mas tem que ter uma aceitação expressa de pelo menos três quartos do grupo segurado. Então, eles têm que estar de acordo, para que haja essa alteração.

SRA. CRISTIANE: Tenho mais uma então, já que foi rápido.

[falas sobrepostas]

[risos]

SR. PAULO DOS SANTOS: Isso não vale, hein? Você não está cumprindo o contrato.

[risos]

SRA. CRISTIANE: O Dr. Amauri permitir. Então, no caso de risco excluído, que o Dr. Eduardo falou, alguma hipótese que pode haver uma contratação específica, mesmo que haja essa inclusão? Por exemplo, um lucro cessante, cabe uma contratação específica?

SR. EDUARDO DOS SANTOS RENTE: Cabe. Não, isso aí, né? Por exemplo, um exemplo que a gente estava vendo há pouco tempo, foi "atos terroristas", tem uma circular que define isso. Em regra, isso é risco excluído, tá? Mas, se o segurado entender que ele precisa dessa cobertura, sim, pode a seguradora fazer uma condição particular alterando, na hora da contratação ou oferecer uma cobertura. Talvez aí "atos terroristas" não tenha sido um bom exemplo, mas pegando o seu exemplo de lucro cessante, que é um ramo à parte. Então, se você pegar lá, sei lá, seguro de transportes, né? Então o objetivo é o embarcador, ele quer uma cobertura para carga que ele colocar no caminhão. Se o caminhão tombou, etc., ele não conseguiu entregar

e daí ele não vai receber as faturas. Então assim, você vai ver um risco excluído, que a questão... os riscos financeiros decorrentes desse sinistro não estarão cobertos, mas se o segurado quiser: "Olha, eu quero contratar uma cobertura à parte disso". Aí pode, não tem nenhum problema, tá?

SR. PAULO DOS SANTOS: Só que se [ininteligível] parte resolve alterar, [ininteligível].

SR. EDUARDO DOS SANTOS RENTE: Normalmente, sim. Se já estiver em vigor, aí é feito por um endosso o incremento, a inclusão dessa cobertura.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Tem mais duas perguntas? Uma pergunta de cada, só para a gente liberar o Dr. Eduardo. São duas perguntas que faltam. Aí a gente depois dessas duas perguntas, a gente libera o Dr. Eduardo e a Dra. Adriana. Uma perguntinha de cada e depois a gente continua, né? E aí, vamos continuando aqui um pouquinho mais até a gente encerrar.

SRA. MIRIAM: Boa tarde a todos. Meu nome é Miriam, eu sou advogada e eu gostaria de fazer uma indagação. Acho que para alguns dos responsáveis pela Susep. Nós sabemos que dentre as atribuições da Susep, no que tange às seguradoras, temos a decretação do regime de direção fiscal e se não houver o saneamento das dificuldades financeiras oriundas da administração da seguradora, pode se vir a decretar a liquidação extrajudicial. E nós podemos perceber que nos últimos tempos nós temos tido muitas seguradoras que tem ocorrido isso, a decretação da liquidação. No meu caso, por exemplo, eu tenho três exemplos. E eu queria saber se no momento em que a Susep determina essa decretação da liquidação extrajudicial, ela determina isso pensando em uma possível plausibilidade de que os credores venham realmente a ter a restituição de créditos? Ou seja, para ter mais clara, se dá no momento oportuno ainda atinente a atender o direito do consumidor, de ter os seus créditos realmente restituídos?

SR. PAULO DOS SANTOS: Na verdade, nós temos três figuras. A primeira é a direção fiscal, a segunda, regime de intervenção, a terceira é a liquidação extrajudicial. Na direção fiscal, a Susep acompanha de perto a gestão da empresa, mas ela não interfere na gestão da empresa. No regime de intervenção, e acho que só tem um caso atualmente, e nenhuma empresa que tenha sido liquidada recentemente que eu lembro tenha passado pela intervenção, é quando você tem possibilidade de atuar e reverter de fato o processo. Quando a Susep decide pelo regime de liquidação extrajudicial... quando se toma a decisão é quando você tem conhecimento, notícia de que a empresa está com sérios problemas e que a sua continuidade vai aumentar o número de prejudicados, é basicamente isso, tá? Quando se tem, tecnicamente, informações suficientes para... quando a empresa começa a ter problemas, você tenta, antes de decretar a liquidação inclusive, você busca, às vezes, até soluções de mercado. Isso quando tem uma direção fiscal, eu estou lá dentro, não posso decidir, mas eu já começo a perceber que a coisa está complicada. Aí eu busco soluções do mercado e nem sempre eu consigo, tá? Eu não sei exatamente a que casos você se refere--

SRA. MIRIAM: Nobre Seguros.

SR. PAULO DOS SANTOS: A Nobre é a última, você falou três.

SRA. MIRIAM: Eu ouvi falar assim, eu estou atuando especificamente na Nobre, mas tem o Mutual e a Confiança.

SR. PAULO DOS SANTOS: Tá, são três realmente que quebraram, tá? Eu não sei exatamente a Confiança, foi em um período que eu estava fora, aliás, as três foram, mas eu tenho alguma informação sobre a Nobre e sobre a Mutual. Me parece que as duas estavam oferecendo seguros que o mercado oferece por preço relativamente alto e elas estavam oferecendo por um preço que o mercado estava disposto a pagar, o consumidor, né? E aí é mais ou menos assim. Quando você vê alguns, no passado, é histórico, alguns bancos que quebraram, provavelmente, eles estavam pagando taxa de juros aos seus aplicadores muito maiores que a média de mercado. É mais ou menos o mesmo raciocínio, tá? Mas quando se percebeu, aconteceu isso.

E o que a gente está fazendo para minimizar, eu estou me focando nesses dois casos, é porque esses dois casos a gente conseguiu identificar o produto que estava sendo negociado que levou a essa situação, tá? E esse produto está sendo redesenhado. Foi, né? Já saiu, já está em consulta pública um redesenho, para tentar minimizar e evitar que outras seguradoras que atuem fortemente com este produto passem pela mesma situação, tá? Mas, na verdade, a lei que regula a liquidação extrajudicial, ela tem toda uns critérios de atendimento, de pagamentos. E aí, eu não posso garantir que todos os consumidores serão atendidos. É isso, tá?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. PAULO DOS SANTOS: É isso aí.

[falas sobrepostas]

SRA. MARIA ELENA BIDINO: Existe um projeto de lei, que é do patrimônio de afetação, que vai, sim, permitir que as provisões técnicas das seguradoras referentes às suas responsabilidades sejam blindadas...

SR. PAULO DOS SANTOS: Blindadas.

SRA. MARIA ELENA BIDINO: A favor do assegurado.

SR. PAULO DOS SANTOS: Isso, mas isso ainda não existe, né?

SRA. MARIA ELENA BIDINO: Não existe.

SR. PAULO DOS SANTOS: É isso que eu estou falando.

SRA. MARIA ELENA BIDINO: O projeto de lei do patrimônio de afetação está no Congresso. Deve estar em uma das comissões de Justiça. Esse é um grande ganho para o consumidor.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Precisamos atuar lá, né?

SRA. MARIA ELENA BIDINO: Precisa.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Vamos lá.

SR. LANDULFO DE OLIVEIRA FERREIRA JÚNIOR: Atualmente, doutora, segue o regime falimentar. Após a liquidação extrajudicial, passa para o regime falimentar, o que não ocorria no passado. Hoje é possível, pela nova Lei de Falência nº 11.101, chegar-se à decretação da falência. E aí, vai seguir aquela linha de credores.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Mais uma pergunta?

SRA. DANIELA: Boa tarde, meu nome é Daniela, [ininteligível], a minha pergunta está relacionada com as lojas de varejo que oferecem cartão crédito próprio para os seus clientes. Com isso, aproveitando dessa relação [ininteligível] elas acabam incluindo seguros nessas que, muitas vezes, são oferecidas no ato da compra de algum produto ou na própria contratação do cartão de crédito do fornecedor e os consumidores vêm relatando que eles não fizeram contratação de seguro. Muitas vezes, no ato da compra [ininteligível] cupons fiscais que são extraídos daquelas máquinas, aqueles cupons que apagam com o tempo. Eu queria saber se esse documento é hábil como proposta de contratação, se a seguradora antes de incluir o nome do consumidor na apólice coletiva, se ela verifica a confiabilidade dessa contratação. Se o colaborador da loja de varejo apresentou as condições, tudo. Se aquela contratação realmente foi válida e o que a Susep, tendo em vista o que o Dr. Eduardo mencionou, que em relação à garantia estendida, tem sido adotado providências contra as lojas de varejo perante a Susep. Eu gostaria de saber se em relação a essas contratações irregulares tem sido adotadas algumas providências pela Susep.

SR. PAULO DOS SANTOS: Bom, falando pela Susep, o que eu posso te dizer é que toda denúncia que a gente reclama, a gente apura. E se constata um procedimento irregular, no caso, até de empresas que não sejam do mercado, no caso as lojas de varejo, nós multamos, é isso que o Eduardo estava se referindo agora há pouco, tá? Eu não tenho a informação detalhada sobre o processo, se eu tenho algum processo de cartão de crédito que vendeu seguro.

[falas sobrepostas]

SRA. DANIELA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. PAULO DOS SANTOS: Espera um pouquinho, se vendeu o seguro de maneira irregular, provavelmente, a gente vai tomar alguma providência. O que eu volto a dizer é que, possivelmente, o consumidor não tem a menor ideia do que ele está comprando. Acho que falta informação, tá? E aí acho que a gente precisa juntos construirmos um mecanismo de proteção e de levar essa informação ao consumidor, tá?

SRA. DANIELA: E essa nota que eles assinam, que o papel apaga com o tempo, é hábil como termo de contratação? Seria um documento apropriado?

SR. PAULO DOS SANTOS: Mas, desculpa, a nota que ele assina do cartão do crédito?

SRA. DANIELA: Não, no ato da compra, eu já vi isso com a Marina, com a Dadalto, no ato da compra, eles extraem um cuponzinho daquela máquina, onde tem o termo de adesão.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É.

SR. PAULO DOS SANTOS: É, o termo de adesão.

SRA. DANIELA: E ele assina ali embaixo. Esse documento, ele apaga com o tempo, acho que ele não teria credibilidade para a seguradora aceitar isso como uma proposta de contratação.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Deixa eu falar aqui para a Dani. Realmente, quando os bilhetes, por exemplo, Ricardo Eletro, o bilhete é tipo cupom fiscal, um bilhete simplificado, como são os bilhetes, acredito que a Dadalto também. E, na verdade, a pergunta dela é por isso. Porque o documento, ele se apaga mesmo, com o tempo, né?

SRA. DANIELA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É, exatamente.

SRA. DANIELA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É.

SRA. DANIELA: Ele acaba assinando ali em embaixo, sem saber, inclusive, que é um termo de adesão. Ele acha que é um formulário extraído após a compra, uma confirmação da compra, do cartão do crédito que ele aceitou passar o cartão.

SRA. MARIA ELENA BIDINO: Ele não sabe que é um seguro, né?

SRA. DANIELA: Ele não recebe o certificado individual depois também.

SRA. MARIA ELENA BIDINO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Agora, é uma questão interessante, porque no comércio a gente tem a seguinte prática: você tem o bilhete impresso em um documento, tipo cupom fiscal, né?

SR. PAULO DOS SANTOS: Isso.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: E em anexo você tem as condições do bilhete, como um impresso qualquer.

SRA. MARIA ELENA BIDINO: [ininteligível] manual do seguro.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É. Na verdade, a gente pensa que isso também está certo. Porque o bilhete, ele é um documento único. Então, se você tem um anexo já descaracteriza assim, em tese, o bilhete. Então, deveria ser um documento único, com as cláusulas do bilhete assinadas, pelo consumidor. Então, porque se você tem um cuponzinho, um documento tipo cupom fiscal, sem as cláusulas do bilhete e um documento impresso, como se fosse um folder, em separado, quem garante que o consumidor tomou conhecimento das cláusulas do bilhete? E quem garante que o bilhete, ele tem todo o conteúdo que é exigido pela norma da Susep? Então, eu acho que tem que ser um documento único. Então, tem essa questão também.

SRA. DANIELA: Qual seria a responsabilidade da seguradora de aceitar essa contratação?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Toda loja que vende o seguro, em geral, ela é representante de seguro. E a norma fala que a responsabilidade é solidária, entre a seguradora e a loja. O que a loja faz, desde que ela seja um representante de seguro, esteja vendendo de acordo com essa posição, com contrato que tem, há responsabilidade solidária, tá?

SRA. DANIELA: Obrigada.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Vamos ver se a gente consegue fechar. É que já estamos próximo do encerramento e aí descemos, que tem que um lanche que vai ser servido ali embaixo.

[falas sobrepostas]

SR. PAULO DOS SANTOS: É que eu preciso--

FREDERICO PEREIRA: Perfeito. Frederico Pereira mais uma vez. Só continuar as perguntas, essa é para o Dr. Landulfo.

SR. PAULO DOS SANTOS: Então tá bom.

FREDERICO PEREIRA: A forma de solução de um problema com um seguro, passados dos 30 dias, seriam então o Judiciário, o Procon, a Susep e as ouvidorias? Assim, só para...

SR. LANDULFO DE OLIVEIRA FERREIRA JÚNIOR: Frederico, eu vou te devolver um pouco a pergunta: qual o problema após dos 30 dias? Você fala da liquidação de um sinistro?

FREDERICO PEREIRA: Exatamente, é.

SR. LANDULFO DE OLIVEIRA FERREIRA JÚNIOR: O segurado comunica, começa a correr o prazo de 30 dias, fornece toda a documentação, não havendo o cumprimento desse prazo, por experiência própria e por ter comprado essa bandeira da desjudicialização, eu sugiro que o primeiro seja a ouvidoria, né? É claro que durante esses 30 dias, essa insatisfação do consumidor foi levada à seguradora, a um SAC, de algum modo, ela foi levada à seguradora. Então, tendo sido solucionado, dentro desses 30 dias, e não tendo sido solucionado por uma primeira reclamação junto ao SAC ou à área de atendimento da área de sinistros das seguradoras, que sempre a gente não pode esquecer que o segurado, nesse momento, conta com um corretor de seguros, que vai orientá-lo, vai saber em qual canal é melhor. Mas eu acho que a ouvidoria, como a ouvidoria é uma segunda instância para essas situações, eu acho que ela deve ser acionada. Claro, sem deixar de acionar também os órgãos de defesa do consumidor.

Eu volto a usar a expressão desjudicializar, porque eu acho que, por experiência nossa, não é bom para ninguém, né? É oneroso, é caro, muita das vezes não soluciona, ninguém sai satisfeito de um conflito judicial. Por mais que alguém ao final tenha uma vantagem econômica, não fica satisfeito. Então assim, respondendo sua pergunta, eu sugeriria o SAC, ouvidoria e os órgãos de defesa do consumidor e a própria Susep, que tem um canal para isso. Você reclama na Susep e é disparado e-mail para a área de ouvidoria da seguradora.

FREDERICO PEREIRA: Perfeito, muito obrigado. Só mais uma pergunta, que é o seguinte--

SR. LANDULFO DE OLIVEIRA FERREIRA JÚNIOR: Ah, sim. A Dra. Maria Elena está lembrando aqui do consumidor.gov, que é um excelente canal para solucionar essas situações, da Senacon, Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor.

[falas sobrepostas]

SRA. MARIA ELENA BIDINO: Mas sempre [ininteligível] para a ouvidoria, porque a ouvidoria é a voz do consumidor.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: [pronunciamento fora do microfone].

[falas sobrepostas]

SRA. MARIA ELENA BIDINO: [ininteligível] mas a ouvidoria é verificar se houve alguma prática nociva [ininteligível] a liquidação do sinistro. É isso que vai proteger os interesses do segurado, respeitadas as condições do seguro [ininteligível].

FREDERICO PEREIRA: Só mais uma. É o seguinte, nessa análise, nessa solução dos problemas. Por exemplo, a pessoa é o terceiro que foi prejudicado, não é o segurado, quem tem que dar o andamento nesses... quem tem que fazer o contato com a seguradora? É o segurado ou o terceiro prejudicado também tem autorização para lidar diretamente com o seguro? Essa é uma dúvida que eu tenho.

SR. LANDULFO DE OLIVEIRA FERREIRA JÚNIOR: Você está falando de seguro de automóvel, correto?

FREDERICO PEREIRA: Pode ser. Pode ser.

SR. LANDULFO DE OLIVEIRA FERREIRA JÚNIOR: Tá. Isso pode mudar um pouco, né? Sim, os dois--

[falas sobrepostas]

FREDERICO PEREIRA: Então no caso então de um seguro condominial.

SR. LANDULFO DE OLIVEIRA FERREIRA JÚNIOR: Condominial.

FREDERICO PEREIRA: Isso. Tá.

SR. LANDULFO DE OLIVEIRA FERREIRA JÚNIOR: O condômino prejudicado pode acionar a seguradora, assim como também o síndico, que é o representante do condomínio, que é o segurado, ambos podem acionar a seguradora. A questão de fornecer documento, cobrar providências, colaborar na regulação [ininteligível] é de todos, tá? A seguradora, certamente, vai ouvir o condomínio segurado para saber como foi, de fato, que aconteceu aquele sinistro. Para receber informações para regular e apurar se há realmente responsabilidade do condomínio, tá?

FREDERICO PEREIRA: O meio de resposta da seguradora sempre tem que ser oficial ou sempre por meio do--

SR. LANDULFO DE OLIVEIRA FERREIRA JÚNIOR: Formal. Formal.

FREDERICO PEREIRA: Formal, mas nunca só por meio do... como que fala, do corretor?

SR. LANDULFO DE OLIVEIRA FERREIRA JÚNIOR: Não, pode ser direto. Pode ser pelo corretor ou pode ser direto, junto ao consumidor ou ao reclamante. Na minha experiência, eu não vejo diferença, responde ao consumidor, ao reclamante, ao corretor.

[falas sobrepostas]

FREDERICO PEREIRA: Tá. A última aqui. Uma vez iniciado esse procedimento, tem prescrição? Ele prescreve? Por exemplo, passou os 30 dias, passou um ano, passou dois anos e está próximo da prescrição do Código Civil, dos três anos. Passou os três anos do Código Civil e a seguradora até hoje não deu nenhuma resposta, como que soluciona isso? Tem alguma solução?

SR. LANDULFO DE OLIVEIRA FERREIRA JÚNIOR: Vamos lá, olha, acho pouco provável que não tenha nenhuma resposta da seguradora. Então, vamos partir do pressuposto que a resposta foi negativa, porque [ininteligível] solucionado e a gente não está rediscutindo prescrição. A partir da negativa corre o prazo prescricional, e aí, a partir daí se entende que teria sido violado o direito, que seria para o titular desse direito, o direito de buscar satisfação. São dois prazos, um ano para o segurado e três anos para os beneficiários do seguro de pessoas, tá? O terceiro prejudicado no seu primeiro exemplo, ele teria uma ação contra o causador do dano, e aí seria a prescrição de três anos, reparação civil, tá? Esse causador, uma vez acionado, ele tem um ano para acionar a seguradora.

Então assim, a prescrição em seguros, ela é interessante, é bem estruturada lá no art. 206 do Código Civil e precisa ser olhada cada hora por um ângulo. Se for um segurado que teve uma negativa, o prazo prescricional é de um ano, tá? Se for um terceiro, o prazo é de três anos, reparação civil contra o causador do dano, porque ele não tem relação jurídica direta com a seguradora.

FREDERICO PEREIRA: Com a seguradora. Perfeito. E se não tiver essa resposta definitiva? Esse não? Essa negativa?

[falas sobrepostas]

SR. PAULO DOS SANTOS: Durante três anos é impossível.

FREDERICO PEREIRA: Impossível.

SR. PAULO DOS SANTOS: É impossível.

FREDERICO PEREIRA: Tá.

SR. LANDULFO DE OLIVEIRA FERREIRA JÚNIOR: Impossível, vou admitir um possível, mas eu acho extremamente difícil. Até porque as seguradoras, elas têm controles internos, né? As áreas internas às seguradoras de [ininteligível] por controles internos cobram das seguradoras, da área interna da seguradora, a resposta ao sinistro. Não pode ficar um sinistro encerrado sem [ininteligível], sem resposta.

SR. PAULO DOS SANTOS: Deixa eu só dizer uma coisa. Na verdade, assim, se você tiver um caso desse, por favor, você denuncie à Susep, porque a seguradora está totalmente irregular, ela não pode não dar resposta, tá? Ela pode dar uma resposta que não agrade, isso é outra história, tá ok?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Vamos para a última pergunta então?

FREDERICO PEREIRA: Muito obrigado.

SRA. REGIANE: Boa tarde. Meu nome é Regiane, eu trabalho [ininteligível]. A minha dúvida é... eu tenho uma dúvida e uma sugestão também. A minha dúvida acaba sendo um pouco a dele, é em relação à negativa do benefício, para formalizar. Existe alguma fórmula específica para formalizar essa negativa? Se é, tem que ser formalizado diretamente para o beneficiário ou se pode utilizar por intermédio do instituidor, averbador, a carta de negativa, no caso. Por exemplo, de um benefício, aí foi negado por, ou pré-existência ou algo assim, aí como deve ser formalizado? Por carta ou pode ser por meio eletrônico? Tem alguma coisa definida assim?

[falas sobrepostas]

SR. PAULO DOS SANTOS: Que eu conheça não, tá? Ele tem que ter uma resposta, é isso.

SR. LANDULFO DE OLIVEIRA FERREIRA JÚNIOR: Tem que ter uma resposta e formal, né?

SR. PAULO DOS SANTOS: Não pode ser um telefonema.

SRA. REGIANE: Então, um meio eletrônico, por exemplo, pode ser aceito?

SR. LANDULFO DE OLIVEIRA FERREIRA JÚNIOR: Pode.

SR. PAULO DOS SANTOS: Pode.

SRA. REGIANE: Obrigada. E minha sugestão, é a sugestão de um tema para palestra, até aproveitando a presença do Dr. Paulo aqui, é a respeito... ele falou um pouco na palestra dele, que é a respeito de gerenciamento de risco, né? Tema novo na Circular nº 521, que é a implementação das estruturas de gerenciamento de risco, que acredito eu que ainda gera muitas dúvidas, né? Como implementar isso na empresa e como que a Susep, ela quer que formalize essa estrutura? E que seria uma sugestão de tema para uma próxima palestra.

[falas sobrepostas]

SR. PAULO DOS SANTOS: Ok. A sua sugestão--

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é. Olha aí, viu?

SR. PAULO DOS SANTOS: A sugestão.

SRA. REGIANE: Seria ótimo, viu? Obrigada.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Tá joia. Sua sugestão está anotada aqui.

SR. PAULO DOS SANTOS: Deixa... posso, só para antes que eu esqueça e eu acabei não pegando o da Adriana, mas para quem quiser. Primeiro, que as apresentações estão ficando aqui com vocês, além da gravação, as apresentações estão ficando. Segundo, o meu e-mail: Susep é dirad, é diretoria de administração, .rj, por razões óbvias, @susep.gov.br, tá? Repito: dirad.rj@susep.gov.br. E do Eduardo é: eduardo.rente@susep.gov.br. Aliás, agora eu não lembro se é Rente ou Rentes.

[falas sobrepostas]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Acho que é Rente.

SR. PAULO DOS SANTOS: É Rente, né, tá? Ok? E isso vale assim, estamos à disposição, tá? Eu garanto para vocês que eu respondo e-mail, se eu não responder no dia. Por exemplo, hoje eu não respondi nenhum, porque eu estou aqui com vocês, mas é por algum compromisso externo, mas eu respondo sempre.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: É dirad?

SR. PAULO DOS SANTOS: Dirad.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: É D mudo?

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: Com D mudo.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: O final é mudo.

SR. PAULO DOS SANTOS: D mudo, é di... lembra? Estava lá na apresentação: dirad, dado, igreja, rato, abelha, dado. Quem foi do Caminho Suave conhece essa nomenclatura. Vocês nem sabe o que é isso, né?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Bom, parece que não tem mais perguntas. Eu queria, antes de fazer o encerramento. Tá joia. Antes de fazer o encerramento, deixar a palavra aí aberta para os convidados poderem aí se despedir, depois eu fecho.

SRA. MARIA ELENA BIDINO: Primeiro, parabéns, Dr. Amauri, por esse encontro, conhecimento é sempre importante para todos. As perguntas dos profissionais que assistiram, o painel, foram muito importantes para nós, anotamos e servirão também para os nossos manuais, [ininteligível], para disponibilizá-los no nosso site da CNSEG. Então, parabéns, e a gente espera continuar contribuindo com

o seu trabalho. Parabéns.

SR. LANDULFO DE OLIVEIRA FERREIRA JÚNIOR: Bom, Dr. Amauri, da mesma forma eu gostaria, quero agradecer pelo convite em nome do Sindicato das Seguradoras dos estados de Minas, Distrito Federal, Goiás e Mato Grosso. Dizer da nossa disponibilidade para esse diálogo, que é de todo necessário. É somente construindo essas pontes que a gente vai solucionar conflitos e levar a toda a sociedade, a sociedade de consumo, a sociedade como um todo, um cenário diferente do que a gente viu no passado, né? O consumidor é o nosso foco, é o nosso sangue, é o nosso oxigênio. O mercado de seguros não sobrevive sem o consumidor. O mercado de seguros se adequou desde 1990, com o Código de Defesa do Consumidor, vem se adequando, né? A Dra. Maria Elena mencionou aí o site da CNSEG, onde todos podem colher lá os guias de boas práticas, as informações, os dados do mercado, né? Eu fui professor no curso de Ciências Atuariais, que infelizmente descontinuou aqui na PUC Minas e sempre tenho um choro mesmo por conta dessa descontinuidade do curso. Porque aprendi com o estatístico, com o atuário, com o pessoal dos números, que nós do direito não gostamos muito de números, né?

Esses números explicam esse contrato para a gente. O número de indenizações que são pagas, e aqui eu não me recordo se foi o Dr. Paulo ou o Eduardo que mencionou a utilidade do seguro, dos seguros de garantia. A quantidade de sinistros de seguro garantia que são indenizados sem o menor problema, gente que tem a sua geladeira, a sua televisão, o seu móvel reparado é gigantesco e a gente precisa conhecer esses números. E para isso eu convido todos a ficarem à vontade para acionar, para consultar o Sindicato das Seguradoras e a CNSEG também, se for falar em nome da confederação, a estar parceiros dessas instituições. E me coloco também à disposição de todos vocês, do Procon-MG, do Ministério Público, para colaborar nesse trabalho que é essencial para todos nós e desejável. Há uma vontade muito grande de estabelecer cada vez mais essas parcerias. Então, muito obrigado.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Dra. Raquel.

SRA. RAQUEL: Dr. Amauri, também gostaria, em nome dos Sindicato dos Corretores, agradecer novamente o convite e colocar a instituição, como sempre, a total disposição do Ministério Público e deste Procon.

[falas sobrepostas]

SR. PAULO DOS SANTOS: Dr. Amauri, eu queria assim, primeiro agradecer mais uma vez, eu agradei. Eu lembro quando o senhor levou essa ideia lá para a gente, eu disse: Não, nós vamos. Lembra? Sem olhar agenda, sem nada. E por uma razão muito simples, eu acho que esse trabalho é fundamental, é muito importante. Eu acho que nós todos sabemos que a nossa população de baixa renda tem deficiências de informação, mas às vezes nós mesmos temos, né? Eu lembro que uma discussão que eu tive lá na Susep, que hoje até graças a Deus, já está superada, mas houve um momento assim, quando eu cheguei lá em 2008 tinha muita gente que: "Seguradora só existe para ganhar dinheiro. Seguradora só existe para ganhar dinheiro". E eu lembro que eu conversei com eles, as seguradoras, e não estou defendendo as seguradoras não, mas é verdade o que eu vou dizer. As seguradoras existem sim para ganhar dinheiro, porque ninguém abre uma empresa que não seja para ganhar dinheiro. Aliás, nenhum de nós trabalha se não for para ganhar dinheiro, nós todos queremos alguma remuneração. Agora, se não tiver nenhuma seguradora, não vai ter mais seguro, não vai ter mais seguro, não precisa ter mais Susep também, né? E

isso fez com que as pessoas acordassem. É sério isso.

E acho que o que a gente está fazendo nesse momento é mostrando que a gente quer um mercado segurador sólido, eu disse isso no começo. A gente quer um mercado segurador que chegue perto dos indicadores de outros países, algo que ainda vai chegar, se Deus quiser, aos 10% do PIB, se Deus quiser, né? É um mercado que vem crescendo. Agora, ele só vai existir se ele tiver consumidor, né? E aí seja o consumidor pessoa física de baixa renda, ou seja, o consumidor uma grande indústria, pessoa jurídica, são consumidores e é isso o que a gente precisa entender. Se a gente conseguir entender e melhorar esse canal entre todos nós, eu acho que com certeza a gente vai levar mais informação aos nossos consumidores, sejam eles quem forem. É isso. Parabéns, tá?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Bom, gente, a gente havia até pensado em fazer um seminário de seguro, Dr. Maria Elena sabe, o Dr. Landulfo sabe, a Dra. Raquel e a própria Susep sabe. O problema é que a gente, em função da quantidade de eventos da Escola Estadual de Defesa do Consumidor, a gente achou por bem de fazer esse painel como sendo consumo e regulação, que a gente tem feito, assim, periodicamente, mas o seminário vai acontecer. Nós vamos fazer a quatro mãos, a CNSEG, Fenacor, Susep, todos vão participar e a gente vai tentar fazer dois dias que dê, assim, uma visão bem legal sobre o que é o seguro e as questões envolvendo a questão da corretagem e outras que são importantes.

Eu queria, antes de encerrar, dizer que no dia 30, 31 e dia 1º de junho nós vamos ter o Encontro Mineiro de Direito do Consumidor. As inscrições estão abertas, é só vocês entrarem no site. Eu acredito que vá ser um evento muito, muito interessante, a programação, ela está muito boa. A gente tem pessoas de Roraima que se inscreveram, de outros estados. De Roraima. Então, é uma programação muito interessante, a gente está trazendo muita gente de fora, o Ricardo Morishita, Juliana, são pessoas que têm ligação muito próxima com a defesa do consumidor e que já coordenaram a defesa do consumidor nacionalmente. Além de outros palestrantes que vão, com certeza, nos ajudar muito nessa disseminação de conhecimento que a gente tem feito através da Escola Estadual de Defesa do Consumidor. Então, dia 30 de maio, 31 e 1º de junho nós teremos o Encontro Mineiro de Direito do Consumidor, que vai ser realizado nesse Salão Vermelho, que é aconchegante e que a gente tem utilizado com constância.

No dia 22 de junho, nós temos o Consumo e Regulação, que será com a participação de representantes da Aneel. Então, os representantes da Aneel virão aqui fazer todo um comentário em relação as condições gerais de fornecimento de energia elétrica. Então, eles virão fazer uma apresentação da Aneel, como foi feito aqui pelo Dr. Paulo em relação à Susep, e na sequência um comentário sobre as condições gerais de fornecimento de energia elétrica. Então, esse evento já está programado, vai ser no dia 22 de junho. E aí, vocês ficam sabendo, para que assim que saírem as inscrições vocês poderem participar. O Dr. Frederico aqui está sempre prestigiando os nossos eventos e acredito que outras pessoas também, ele eu estou lembrando porque ele está aqui bem próximo, né? E ele sempre senta no mesmo lugar, né? Então, quer dizer, a gente não tem como, mas a nossa ideia é que vocês sempre participem e possam ter essa possibilidade de ampliar os conhecimentos.

Com isso eu queria agradecer, mais uma vez, a presença da Dr. Maria Elena, do Dr. Landulfo, da Dra. Raquel, do Dr. Paulo, que veio do Rio de Janeiro e fez questão de vir pessoalmente, em nome da Susep, nos brindar aí com essa palestra. Convido a todos então, a gente encerra esse evento, e convido a todos para se servirem de um

lanche que está sendo fornecido na outra sala. Muito obrigado a todos.

[aplausos]

