



Superintendência
de Seguros Privados

Para resposta assertiva, companhias supervisionadas devem acionar a Central de Serviços

A Superintendência de Seguros Privados (Susep) reforça com as companhias supervisionadas a forma correta de entrar em contato com a autarquia para pedir algum tipo de atendimento técnico sobre problemas de sistemas ou de envio de dados.

Atualmente os representantes das empresas buscam as caixas de correio institucionais que estão publicadas no portal, muitas vezes disparando para múltiplas áreas e com informações insuficientes para prover um atendimento adequado, o que acaba aumentando consideravelmente o tempo de atendimento da solicitação, pois não chega de imediato à equipe que pode de fato resolver o problema, o que tem um impacto negativo na experiência do cliente na busca de uma solução e no relacionamento institucional com a Susep.

Assim, a Susep informa que possui um canal dedicado e mais adequado para este tipo de solicitação, que é a Central de Serviços. O procedimento é simples, basta acionar a Central através do e-mail servicedesk.rj@susep.gov.br, informando:

- FIP
- Razão Social
- Nome do sistema
- Relato do problema/erro
- Print (evidência) do erro

Com esse procedimento, a busca pela solução será agilizada, haverá uma melhoria na experiência do cliente e aprimoramento interno na governança dos chamados, possibilitando aferição precisa do processo e sua evolução contínua.

Fonte: Susep, em 13.04.2023