

A Superintendência de Seguros Privados (Susep) propôs novas regras para o credenciamento dos responsáveis pela resolução alternativa de conflitos envolvendo contratos de seguro, bem como para o envio e a divulgação de informações sobre as controvérsias resolvidas por esses mecanismos. A proposta foi submetida à participação do mercado por meio do Edital de Consulta Pública nº 10/2026 e consta de minuta de resolução destinada a regulamentar o parágrafo único do art. 129 da Lei nº 15.040/2024.

O art. 129 da Lei nº 15.040/2024 permite que as partes pactuem a resolução de litígios por meios alternativos (inclusive arbitragem) mediante instrumento assinado, desde que o procedimento seja realizado no Brasil e submetido ao direito brasileiro. Seu parágrafo único atribui à Susep a disciplina da divulgação obrigatória dos conflitos e das respectivas decisões, sem identificações particulares, em repositório de fácil acesso aos interessados.

Esta é a segunda consulta pública sobre o tema. Uma versão inicial da norma foi submetida à Consulta Pública nº 13/2025, pelo prazo de quinze dias, e recebeu 72 contribuições, das quais 15 foram acatadas integralmente e 14 parcialmente. Segundo a exposição de motivos, a nova rodada se justifica pelas alterações substanciais promovidas desde então, com destaque para a adoção do sistema de credenciamento prévio dos responsáveis pela condução dos procedimentos, o estabelecimento de novas obrigações e sanções para os participantes desse ecossistema e a ampliação do conteúdo informacional a ser reportado à Susep.

Confira os principais pontos da minuta:

- **Abrangência da nova regulamentação:** a minuta alcança conflitos decorrentes de contratos de seguro resolvidos por arbitragem, mediação, conciliação ou outros métodos alternativos previstos em lei, conduzidos tanto por entidades especializadas quanto por pessoas naturais que atuem como profissionais independentes. A proposta abrange, portanto, câmaras arbitrais, centros e institutos de mediação ou conciliação, árbitros únicos e integrantes de tribunais arbitrais. Os contratos de resseguro e retrocessão, no entanto, estão excluídos de seu âmbito de aplicação.

Este é o primeiro ponto da minuta que merece reflexão. O parágrafo único do art. 129 da Lei nº 15.040/2024 dispõe que “a autoridade fiscalizadora disciplinará a divulgação obrigatória dos conflitos e das decisões respectivas”, aparentemente limitando a obrigatoriedade de divulgação apenas à arbitragem, já que é apenas e tão somente nesta que há, de fato, uma decisão proferida por terceiro. A mediação e a conciliação, por sua vez, podem resultar em um acordo entre as partes, mas jamais em uma decisão solucionadora do conflito. Ao estender as obrigações à mediação e conciliação, como por exemplo a de divulgação de resumo do acordo celebrado, a norma em consulta pública extrapola a delegação conferida pela Lei nº 15.040/2024.

- **Credenciamento prévio perante a Susep:** o cerne do novo modelo é a exigência de que os procedimentos de resolução alternativa de conflitos securitários sejam conduzidos exclusivamente por entidades ou pessoas naturais previamente credenciadas perante a Susep. A restrição deverá constar das propostas, apólices, condições contratuais ou respectivas alterações, sem prejuízo dos requisitos de validade e eficácia da convenção de arbitragem previstos na Lei nº 9.307/1996.

Embora o credenciamento seja caracterizado pela Susep como voluntário para as câmaras e os profissionais interessados, a exigência contratual de utilização exclusiva de agentes credenciados tende a produzir efeitos relevantes. Na prática, entidades e profissionais que não aderirem ao sistema deixarão de ser elegíveis para conduzir procedimentos relacionados a contratos de seguro sujeitos à nova regulamentação.

Nesse ponto, cabe refletir se a exigência de credenciamento prévio, sobretudo de profissionais pessoas físicas, não acaba por introduzir uma limitação que não encontra respaldo na Lei nº

9.307/1996. O art. 13 da Lei de Arbitragem estabelece que “pode ser árbitro qualquer pessoa capaz e que tenha a confiança das partes”, privilegiando a autonomia da vontade na escolha do julgador. No contrato de seguro, de natureza essencialmente multidisciplinar, a solução do conflito pode exigir conhecimentos específicos (técnicos, atuariais, de engenharia ou setoriais), e a restrição a um rol previamente credenciado pode reduzir a margem de escolha das partes justamente nas discussões em que determinada especialização seria mais relevante.

Também se deve questionar se o credenciamento prévio está compreendido na delegação conferida pelo parágrafo único do art. 129 da Lei nº 15.040/2024, que atribui à Susep tão somente a disciplina da divulgação “dos conflitos e das decisões respectivas”, sem mencionar a habilitação de quem conduz os procedimentos.

- **Processo eletrônico de credenciamento:** pessoas naturais e entidades deverão realizar o credenciamento em sistema eletrônico específico, por meio do preenchimento de informações cadastrais, do envio da documentação exigida e da assinatura de um termo de compromisso e das declarações requeridas. As pessoas naturais deverão acessar o sistema por meio de sua conta gov.br. No caso das entidades, o credenciamento deverá ser realizado por um representante com poderes comprovados, que ficará responsável pela interlocução cadastral com a Susep.

O credenciamento somente será considerado válido após o preenchimento integral das informações, o envio da documentação aplicável e a assinatura eletrônica dos documentos exigidos. A efetivação automática pelo sistema não impedirá a posterior verificação, pela Susep, da regularidade das informações e dos documentos apresentados. A Susep deverá publicar e manter atualizado, em seu website, o rol das pessoas naturais e entidades credenciadas.

A forma de credenciamento também merece atenção. Ao exigir que as pessoas naturais acessem o sistema por meio de conta gov.br, conforme o § 3º do art. 4º da minuta, a proposta pode representar um desestímulo, ou mesmo um obstáculo prático, ao credenciamento de árbitros estrangeiros, que em regra não dispõem dessa conta.

- **Obrigações assumidas pelos credenciados:** como condição para o credenciamento, as entidades e pessoas naturais deverão assumir o compromisso de encaminhar à Susep, no prazo de 120 dias da resolução definitiva do litígio, um resumo anonimizado da controvérsia. Também deverão anonimizar os dados de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), manter informações cadastrais atualizadas, cooperar com as diligências da Susep e assegurar que os resumos reflitam as principais questões jurídicas e as razões da decisão, sem omitir elementos essenciais à compreensão do conflito.
- **Conteúdo das informações enviadas à Susep:** a minuta estabelece um modelo padronizado para o reporte das controvérsias. O formulário deverá contemplar a identificação da entidade ou da pessoa natural responsável pelo procedimento; dados descritivos do contrato de seguro e da convenção de resolução de conflitos, sem identificação das partes; síntese dos pedidos e argumentos da seguradora ou cooperativa; síntese dos pedidos e argumentos da contraparte; principais questões jurídicas; fundamentos fáticos, probatórios e jurídicos da decisão; e resumo conclusivo da decisão ou do acordo, incluindo suas principais obrigações, reconhecimentos ou efeitos.

A inclusão dos acordos nesse reporte também merece reflexão. Em primeiro lugar, o parágrafo único do art. 129 da Lei nº 15.040/2024 parece voltado à formação de um repositório de precedentes que possam orientar o mercado e os segurados, finalidade para a qual os acordos não estão inseridos, já que não firmam teses nem interpretações. Além disso, os termos de um acordo refletem concessões recíprocas e elementos de negociação próprios de cada caso, cuja exposição não parece atender a um interesse legítimo de terceiros e pode, inclusive, desestimular composições futuras. Por fim, a Lei nº 13.140/2015 consagra expressamente a confidencialidade da mediação, o que recomenda cautela na imposição de divulgação, ainda que anonimizada, dos acordos dela resultantes.

- **Divulgação obrigatória prevista na convenção de resolução alternativa de conflitos:** a obrigação de divulgar as informações dos conflitos e as decisões ou acordos deverá constar na convenção de resolução alternativa de conflitos. A exposição de motivos associa essa exigência à ciência contratual das partes e à compatibilização do dever legal de publicidade com a proteção de dados pessoais e a autonomia privada.
- **Responsabilidade pelo reporte:** a responsabilidade pelo encaminhamento das informações será da pessoa natural ou da entidade credenciada que conduzir o procedimento. Nos procedimentos administrados por tribunal arbitral, o reporte deverá ser realizado pelo presidente do tribunal ou, no caso de árbitro único, pelo próprio árbitro. A instituição arbitral responsável pela administração do procedimento também poderá realizar o envio.
- **Prazos para envio e divulgação:** as informações deverão ser encaminhadas eletronicamente à Susep por meio do Módulo do Usuário Externo do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), no prazo de até 120 dias após a resolução do conflito. Após o recebimento, a Susep deverá divulgar o conteúdo no seu website em até 30 dias.

A alteração busca acomodar o prazo de 90 dias previsto na Lei de Arbitragem para o ajuizamento da ação de nulidade da sentença arbitral, permitindo que a divulgação ocorra após o período legal de contestação judicial.

- **Dever de acompanhamento pelas seguradoras:** além da responsabilidade atribuída ao credenciado, a minuta determina que as sociedades seguradoras e as cooperativas de seguros adotem medidas para verificar se as informações foram efetivamente encaminhadas à Susep. Nos casos de cosseguro, essa responsabilidade caberá à cosseguradora líder. A exposição de motivos trata essa obrigação como uma segunda camada de controle e sinaliza que o acompanhamento dos reportes deverá integrar as rotinas de compliance das supervisionadas.

Cabe ponderar, no entanto, que seguradoras e cooperativas não têm ingerência sobre a atuação de árbitros, mediadores e câmaras. Seria desejável que a norma final esclarecesse o alcance dessas “medidas” de verificação, de modo a evitar que a supervisionada responda por omissões de terceiros que não controla.

- **Suspensão e descredenciamento:** a Susep poderá suspender temporariamente o credenciamento em razão do descumprimento de requisitos cadastrais ou da necessidade de atualização, regularização ou complementação de informações e documentos. O credenciado deverá ser notificado para regularizar a situação no prazo de 15 dias, e a suspensão poderá ser aplicada caso a pendência não seja sanada. O envio de informações falsas ou inexatas poderá resultar no descredenciamento definitivo, dependendo da gravidade da infração e de possível reiteração, por meio de um processo administrativo com contraditório e ampla defesa.
- **Aplicação temporal:** a proposta estabelece que a futura resolução será aplicável exclusivamente aos contratos de seguro celebrados após sua entrada em vigor, incluindo suas renovações. A exposição de motivos esclarece que essa redação busca afastar interpretações que conduzam à aplicação retroativa das novas obrigações.

Por outro lado, a minuta prevê vigência na data de publicação, sem período de transição. Considerando que novas apólices e renovações já deverão prever a restrição a credenciados, um prazo de adaptação permitiria que câmaras e profissionais concluíssem o credenciamento e que as seguradoras revisassem suas condições contratuais.

Prazo e participação na consulta pública

Os interessados poderão contribuir até **29 de outubro de 2026**, exclusivamente pelo Sistema de Consultas Públicas da Susep. Contribuições enviadas por outros canais serão desconsideradas.

[Acesse a página de consultas e audiências públicas da Susep](#)

A equipe de **Seguros, Resseguros, Previdência Privada e Saúde Suplementar** do Demarest permanece à disposição para auxiliar na análise da minuta, na preparação de contribuições à consulta pública, na revisão de cláusulas de resolução de conflitos e na avaliação dos potenciais impactos da proposta sobre contratos, produtos e procedimentos internos.

Fonte: Demarest, em 13.10.2026