



VI — mediador: profissional certificado para condução de mediação na PN-ROCS;

VII — decisor técnico: membro do colegiado técnico-jurídico certificado para proferir decisões técnicas na PN-ROCS.

Art. 3º A PN-ROCS tem por objeto a prevenção e resolução de reclamações, pedidos de cobertura e controvérsias decorrentes de contratos de seguro, resseguro e previdência privada aberta celebrados com entidades autorizadas a funcionar pela Superintendência de Seguros Privados.

§1º A PN-ROCS abrangerá demandas individuais e coletivas de caráter reparatório, indenizatório ou declaratório relacionadas ao âmbito previsto no caput.

§2º A utilização da PN-ROCS constitui canal administrativo de solução de conflitos, sem prejuízo do direito de acesso ao Poder Judiciário e ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Art. 4º A PN-ROCS será dirigida por estrutura de governança que integrará, no mínimo:

I - Conselho Gestor multissetorial, composto por representantes da SUSEP, do Ministério da Fazenda, do Conselho Nacional de Seguros Privados — CNSP, de associações de defesa do consumidor, de entidades representativas da indústria seguradora, e de especialistas independentes designados pela SUSEP;

II - Diretoria executiva responsável pela gestão operacional da plataforma;

III - Núcleo técnico-jurídico responsável pela formação do colegiado de decisores técnicos;

IV - Ouvidoria e unidade de conformidade e proteção de dados.

§1º Compete ao Conselho Gestor, entre outras atribuições:

I - aprovar diretrizes estratégicas e políticas de governança, imparcialidade e transparência;

II - estabelecer políticas de seleção, formação, avaliação e certificação de mediadores e decisores técnicos;

III - fiscalizar a divulgação de indicadores públicos sobre desempenho da PN-ROCS.

§2º As regras de composição, quórum decisório e mandato dos membros do Conselho Gestor serão definidas em regulamento expedido pela SUSEP.



Art. 5º A SUSEP exercerá a supervisão e fiscalização sobre a criação, funcionamento, integração e desempenho da PN-ROCS, com poder para expedir normas, determinar medidas prudenciais, adotar providências corretivas e aplicar sanções administrativas às entidades sujeitas à sua regulação, nos termos de sua competência.

Parágrafo único. A SUSEP poderá celebrar convênios e parcerias com órgãos públicos, entidades privadas e organizações internacionais para a implementação e operação da PN-ROCS.

Art. 6º Todas as seguradoras, resseguradoras e instituições de previdência privada aberta autorizadas pela SUSEP deverão disponibilizar, como canal não excludente, acesso à PN-ROCS para recebimento e tratamento de reclamações e pedidos de cobertura, observadas as normas expedidas pela SUSEP.

Parágrafo único. Na oferta de acesso à PN-ROCS, as entidades referidas no caput deverão:

I - informar, de forma clara, objetiva e destacada, que o uso da PN-ROCS é facultativo para o consumidor, salvo quando expressamente pactuada e consentida a modalidade vinculante, e as consequências jurídicas dessa opção;

II - integrar os registros e procedimentos de ouvidoria existentes com a PN-ROCS, garantindo interoperabilidade com os canais da SUSEP e com o sistema nacional de reclamações do consumidor;

III - assegurar, nos contratos e comunicações, informação sobre canais alternativos de solução de conflitos, incluindo a possibilidade de acesso ao Judiciário e ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Art. 7º A PN-ROCS disponibilizará, no mínimo, os procedimentos de:

I - mediação;

II - conciliação;

III - decisão técnica.

§1º A parte autora poderá, no momento de protocolo, optar pela modalidade consultiva ou pela modalidade vinculante, sendo que a modalidade vinculante somente produzirá efeitos obrigacionais mediante consentimento prévio, livre, expreso e informado de ambas as partes.



§2º São requisitos mínimos de admissibilidade:

- I - identificação das partes e representante legal, quando houver;
- II - apresentação de cópias dos documentos essenciais que comprovem a relação contratual e o fato gerador da controvérsia;
- III - indicação objetiva do pedido e dos fundamentos essenciais;
- IV - comprovante de tentativa prévia de solução, quando exigido pela regulamentação.

§3º A plataforma fixará, por regulamentação, prazos objetivos para juntada de documentação, observando, como parâmetro, prazo inicial de 15 (quinze) dias úteis para apresentação de documentos complementares, prorrogáveis por justificativa técnica.

§4º A distribuição de casos e o sorteio de mediadores, conciliadores e decisores técnicos na PN-ROCS deverá obedecer a critérios públicos, aleatórios e auditáveis, assegurada a compatibilização de agenda, a ausência de conflito de interesses e a observância das vedações por impedimento ou suspeição.

Art. 8º A análise preliminar de admissibilidade deverá ter início em até 5 (cinco) dias úteis contados do protocolo completo.

§1º O procedimento de mediação e conciliação terá objetivo de duração de 30 (trinta) dias úteis, contados do início da sessão de mediação, podendo ser prorrogado por igual período mediante justificativa técnica fundamentada e comunicação às partes.

§2º A decisão técnica final em procedimento não conciliatório deverá ser proferida, em regra, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias úteis, contados da conclusão da instrução, podendo ser prorrogado mediante fundamentação motivada pela autoridade competente da PN-ROCS.

§3º A utilização da PN-ROCS não constituirá requisito de exaurimento obrigatório da via administrativa para ingresso em juízo, salvo se as partes, de forma expressa e válida, tenham pactuado a adoção da modalidade vinculante como condição de renúncia a outras vias, nos limites desta Lei e do ordenamento jurídico.

Art. 9º As decisões proferidas em procedimento consultivo terão natureza não vinculante e efeito persuasivo.



§1º Quando houver acordo homologado pelas partes, o acordo produzirá efeitos obrigacionais e será passível de execução.

§2º As decisões proferidas em procedimento vinculante terão eficácia obrigatória entre as partes quando estas, de forma livre, expressa e informada, tiverem optado por essa modalidade, podendo ser executadas e homologadas judicialmente nos termos da legislação aplicável.

§3º A PN-ROCS deverá prever mecanismo interno célere de revisão administrativa das decisões, a ser processado com prioridade, sendo garantido, no mínimo, prazo de 30 (trinta) dias úteis para decisão recursal interna.

§4º Caberá, em qualquer hipótese, a apreciação do Poder Judiciário.

Art. 10 Serão asseguradas a confidencialidade e a proteção das informações pessoais e das provas apresentadas pelas partes, nos termos da legislação aplicável, inclusive da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD).

§1º A publicação de acórdãos, decisões ou sumários pela PN-ROCS deverá observar regime de anonimização que exclua identificação das partes, testemunhas e documentos sensíveis, preservando apenas sumário de fundamentos, entendimentos consolidados e indicadores estatísticos.

§2º A PN-ROCS e a SUSEP publicarão, com periodicidade trimestral, relatórios estatísticos anonimizados contendo, no mínimo, índice de reclamações por tema, taxa de acordo, tempo médio de resolução, decisões convergentes e divergentes e impacto observado em parâmetros técnicos e tarifários, vedada a divulgação de informações que possibilitem a identificação das partes.

Art. 11 A PN-ROCS observará, no tratamento de dados pessoais, os princípios e as obrigações previstos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, adotando medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados contra acessos não autorizados, perda, alteração ou divulgação indevida.

§1º A PN-ROCS deverá dispor de política pública de retenção, conservação e descarte de dados, assegurando, como regra, a conservação dos dados processuais por, no mínimo, 5 (cinco) anos contados do trânsito em julgado da decisão ou do encerramento do processo, ressalvadas disposições legais que exijam prazo diverso.



§2º Critérios, padrões e procedimentos de anonimização, bem como tratamento de pedidos de acesso, retificação, portabilidade e eliminação de dados, serão estabelecidos em regulamento expedido pela SUSEP, observando-se as disposições da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Art. 12 A SUSEP estabelecerá padrões técnicos mínimos de integração da PN-ROCS, incluindo especificações de APIs, formatos abertos de dados para fins estatísticos, protocolos de autenticação e fluxos de comunicação com sistemas de ouvidoria, com o sistema de reclamações da SUSEP e com demais plataformas públicas pertinentes.

Parágrafo único. As entidades sujeitas à SUSEP deverão integrar seus sistemas internos e canais de atendimento à PN-ROCS em prazo fixado na regulamentação, observando padrões técnicos e de segurança definidos pela SUSEP.

Art. 13 Compete à SUSEP fiscalizar o cumprimento, pelas entidades sujeitas à sua regulação, das obrigações previstas nesta Lei e nas normas complementares.

§1º Em caso de infração, a SUSEP poderá aplicar medidas corretivas e sanções administrativas, incluindo advertência, multa administrativa, publicização da infração, imposição de restrições operacionais temporárias ou outras medidas previstas em regulamentação.

§2º É vedada a inclusão, em contratos de seguro, resseguro ou previdência privada aberta, de cláusulas que impeçam ou restrinjam o acesso do consumidor à PN-ROCS ou ao Poder Judiciário.

Art. 14 A SUSEP estabelecerá critérios objetivos e públicos para seleção, formação, certificação, recertificação e avaliação de mediadores, conciliadores e decisores técnicos atuantes na PN-ROCS.

§1º Serão previstas regras expressas de imparcialidade, impedimentos, suspeição e incompatibilidades, bem como deveres de neutralidade e sigilo profissional, aplicáveis aos membros da PN-ROCS.

§2º A PN-ROCS publicará painel público de indicadores de qualidade, incluindo tempo médio de resolução, taxa de acordo, índices de reapreciação e temas recorrentes, com periodicidade mínima trimestral.



Art. 15 A implementação tecnológica da PN-ROCS, bem como sua manutenção operacional, será delegada à SUSEP, que poderá utilizar recursos próprios, convênios e parcerias para sua implementação.

§1º A SUSEP editará, no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias contados da publicação desta Lei, regulamentação que estabelecerá procedimentos, padrões técnicos, critérios de certificação e demais regras de funcionamento da PN-ROCS.

§2º As entidades sujeitas à SUSEP terão o prazo de 12 (doze) meses, contado da publicação da regulamentação referida no parágrafo anterior, para disponibilizar acesso à PN-ROCS, ressalvadas as hipóteses de prorrogação devidamente justificadas pela SUSEP.

§3º A SUSEP poderá prever mecanismos de apoio técnico e financeiro, mediante regras próprias, destinados a micro e pequenas seguradoras, a fim de viabilizar sua integração à PN-ROCS.

Art. 16 A SUSEP poderá editar, no exercício de sua competência, resoluções, circulares, portarias e instrumentos normativos complementares necessários à operacionalização da PN-ROCS, detalhando procedimentos, critérios de certificação, padrões de anonimização, indicadores estatísticos e políticas de integração técnica.

Art. 17 O Conselho Nacional de Seguros Privados — CNSP, deve adequar suas normas de supervisão e da política regulatória necessárias ao efetivo cumprimento das disposições aqui previstas.

Art. 18 A existência de cláusula compromissória arbitral ou outro meio de solução de controvérsias anteriormente pactuado entre as partes não será afetada pela PN-ROCS.

Art. 19 A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 4º-A:

"Art. 4-A. São reconhecidos, para efeitos de validade e eficácia processual, os meios eletrônicos de resolução de conflitos regulados pela SUSEP, observadas as disposições desta Lei e da legislação aplicável.



§ 1º O uso das soluções eletrônicas previstas no caput não exclui o direito do consumidor de recorrer ao Poder Judiciário nem ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

§ 2º A adesão à modalidade vinculante na forma desta Lei dependerá de consentimento prévio, livre, expresso e informado do consumidor, com disposição clara sobre natureza, alcance e efeitos jurídicos da opção, bem como acerca das possibilidades de recurso e de execução das decisões.

§ 3º Toda oferta, contrato ou termo de adesão que disponha sobre adesão a procedimento eletrônico de resolução de conflitos deverá conter informação clara e destacada, em linguagem acessível, sobre os direitos previstos neste artigo."

Art. 20 As disposições desta Lei aplicam-se sem prejuízo de outras formas de resolução consensual de conflitos previstas em lei.

Parágrafo único. Eventuais conflitos de normas serão resolvidos em conformidade com os princípios da especialidade e da hierarquia normativa, observando-se a competência da SUSEP para regulamentar matérias de atuação do mercado de seguros.

Art. 21 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 22 Revogam-se as disposições em contrário.



## JUSTIFICAÇÃO

O aperfeiçoamento dos mecanismos de resolução de litígios entre seguradoras, consumidores e estipulantes é compatível com os objetivos da regulação prudencial, com a proteção do consumidor e com a política de redução da litigiosidade e de maior previsibilidade da atividade seguradora. A criação de uma plataforma pública regulamentada pela SUSEP promove solução célere, técnica e padronizada de controvérsias, preservando a confidencialidade comercial e a privacidade dos envolvidos, ao mesmo tempo em que produz base estatística anonimizada necessária à supervisão regulatória e à formulação de políticas públicas. A proposta respeita o direito de acesso ao Judiciário (art. 5º, XXXV, CF) ao manter facultativa a submissão judicial e ao exigir consentimento para decisões vinculantes; observa as normas de proteção de dados pessoais (Lei nº 13.709/2018 — LGPD) e assegura garantias processuais básicas (amplo contraditório, direito à prova e ao recurso). A regulamentação pela SUSEP permitirá uniformizar prazos, critérios técnicos e requisitos de publicidade anonimizada, reduzindo assim assimetrias de informação, estimulando a resolução extrajudicial e contribuindo para a estabilidade e previsibilidade do mercado de seguros, sem substituir mecanismos judiciais ou arbitrais já existentes.

Sala das Sessões, de fevereiro de 2026.

**RUBENS PEREIRA JÚNIOR**

Deputado Federal

