



# REGULAMENTO DA OUVIDORIA

[www.genteseguradora.com.br](http://www.genteseguradora.com.br)

## ÍNDICE

CAPITULO I – DA CONSTITUIÇÃO .....	2
CAPITULO II – DO CARGO, COMPETÊNCIA E DOS LIMITES DE ATUAÇÃO DO OUVIDOR.....	3
CAPITULO III – DO FUNCIONAMENTO.....	5
CAPITULO IV – DAS OBRIGAÇÕES DA SEGURADORA .....	6
CAPITULO V - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS .....	8

---

## **CAPITULO I – DA CONSTITUIÇÃO**

Por decisão da Diretoria da **Gente Seguradora S.A.**, doravante designada como Seguradora, e na forma da Resolução CNSP nº 445 de 10 de outubro de 2022, esta OUVIDORIA atuará nos termos estabelecidos neste regulamento:

**Art. 1º** - A Ouvidoria tem como principal função atuar na defesa dos direitos dos consumidores de produtos e serviços, bem como assegurar o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, funcionando como mediadora entre a Seguradora e o cliente, para esclarecer, prevenir e solucionar conflitos que eventualmente ocorram em sinistro ou não.

**Art. 2º** - São objetivos da Ouvidoria:

- I. Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado aos recursos dos clientes, pessoa física e jurídica, que não forem solucionados pelos canais regulares de atendimento;
- II. Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos clientes acerca do recebimento e andamento de suas demandas, informando também que a resposta final será dada no prazo máximo de 10 (dez dias) ou 15 (quinze dias), a depender do canal reclamado, contados da data da protocolização do recurso;
- III. Caso seja necessário o fornecimento de informações e/ou documentos complementares para atendimento da demanda pela ouvidoria, o prazo de quinze dias mencionado no item II deste regulamento ficará suspenso enquanto tais informações e/ou documentos não sejam fornecidos pelo reclamante, voltando a correr a partir da data em que se der a entrega;
- IV. Agir com independência e transparência;

- 
- V. Identificar eventuais pontos de conflito nos produtos comercializados pela Seguradora e em suas rotinas operacionais, para propor a Diretoria Executiva medidas corretivas;
- VI. Elaborar e encaminhar à Auditoria interna relatório semestral contendo: a qualidade e adequação de sua estrutura; as informações sobre eficácia dos sistemas e procedimentos, e ainda estatísticas das ações desenvolvidas com respectivos comentários:
- a. No relatório de que trata o inciso VI, acima, também deverá constar as proposições de medidas corretivas, discriminando as propostas não acatadas com suas justificativas; as acatadas, porém ainda não implementadas com seus respectivos prazos para implementação; e as já implementadas;
  - b. O relatório validado pela Auditoria interna será encaminhado ao Diretor Presidente da Seguradora;
- VII. Elaborar mensalmente estatísticas comparativas do período em relação ao ocorrido no ano anterior;
- VIII. Manter registro cronológico de todas as demandas recepcionadas, com anotação das respectivas ações tomadas em cada processo;
- IX. Conhecer as opiniões, anseios, insatisfações e elogios dos clientes sobre a atuação da Ouvidoria.

## **CAPITULO II – DO CARGO, COMPETÊNCIA E DOS LIMITES DE ATUAÇÃO DO OUVIDOR**

**Art. 3º** - O Ouvidor é indicado pela Diretoria na forma deste Regulamento, e se reportará diretamente ao Diretor Presidente.

**Art. 4º** - O Ouvidor exercerá suas funções de forma independente e personalizada, incumbindo-lhe as seguintes competências:

- I. Apreciar os recursos, observando os direitos e deveres dos consumidores, decidindo o pleito com clareza e objetividade; e
- II. Estar comprometido com as normas da Ouvidoria e ter franca disposição de resolver litígios.

**Art. 5º** - O Ouvidor deve ter habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao cliente, respeitando os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, celeridade e cordialidade.

**Art. 6º** - O Ouvidor não está habilitado a apreciar recursos oriundos de clientes com quem tenha vínculo de parentesco até o 2º (segundo) grau, ascendente ou descendente, ou ainda em causa própria, devendo, nestes casos, declarar-se impedido.

**Art. 7º** - O Ouvidor, na forma deste Regulamento, apreciará e resolverá recursos de clientes em que o valor envolvido dos seus sinistros seja igual ou inferior a R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

**Art. 8º** - Quando o valor envolvido no recurso for superior ao limite de alçada previsto no artigo 7º, o Ouvidor emitirá seu parecer, devendo, a Ouvidoria, encaminhar à área responsável para continuidade do processo.

**Art. 9º** O mandato do Ouvidor terá duração de 12 (doze) meses, contados a partir da sua nomeação pela Diretoria. Será automática a recondução do titular ao cargo, sucessivamente, sem limite de tempo, desde que não haja manifestação em contrário pela Diretoria.

---

**Art. 10º** O Ouvidor também poderá ser destituído do cargo pela Diretoria a qualquer tempo, após deliberação baseada em fatos que visem o aprimoramento da função.

**Art. 11º** O Ouvidor poderá solicitar o cancelamento de sua indicação para o cargo a qualquer tempo, devendo, entretanto, comunicar essa decisão à ao Diretor Presidente com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

**Art. 12º** - Ocorrendo o afastamento permanente ou temporário do Ouvidor, por qualquer motivo, um substituto interino deverá ser indicado em caráter de urgência pela Diretoria, devendo permanecer na função até que o titular possa reassumir ou que o Diretor Presidente possa indicar um novo Ouvidor, que iniciará a partir de sua nomeação um novo mandato.

### **CAPITULO III – DO FUNCIONAMENTO**

**Art. 13º** - Após passarem pelo atendimento do SAC, podem recorrer à Ouvidoria, segurados, beneficiários e terceiros (vítimas de sinistro), bem como os corretores, quando na defesa dos interesses dessas pessoas e ainda seus procuradores legalmente constituídos.

**Art. 14º** - O horário de atendimento será de segunda a sextas-feiras, durante o horário comercial, exceto em feriados.

**Art. 15º** - Os recursos endereçados à Ouvidoria serão gratuitos e deverão conter um breve relato do ocorrido e a providência pretendida, bem como, a informação de dados que possibilitem a identificação do contrato de seguro/apólice que deu origem ao recurso, além da indicação de meios de contato como e-mail e endereço de correspondência, para envio da resposta.

**Art. 16º** - O recurso poderá ser encaminhado pelos seguintes canais:

- a) Telefone: 0800-6070888;

- 
- b) E-mail: [ouvidoria@genteseguradora.com.br](mailto:ouvidoria@genteseguradora.com.br);
  - c) Formulário no site: <https://genteseguradora.com.br/ouvidoria-formulario-contato/>;
  - d) Correspondência endereçada para: Ouvidoria - Gente Seguradora S.A - Rua Marechal Floriano Peixoto, 450 - Centro Histórico - CEP 90020-060 - Porto Alegre/RS

**Art. 17º** - Serão requisitos imprescindíveis para recorrer à Ouvidoria, que o Consumidor tenha esgotado os meios de reclamação através de contato com a área do SAC, entendendo-se que a reclamação estará esgotada, quando:

- I. O cliente não concordar com a solução apresentada pelo setor responsável; ou
- II. Transcorridos 30 (trinta) dias, sem uma decisão da área responsável;
- III. Valor envolvido no sinistro for igual ou inferior a R\$ 100.000,00 (cem mil reais);
- IV. O assunto objeto do recurso à Ouvidoria não esteja em discussão judicial ou em qualquer órgão de defesa do consumidor.

**Art. 18º** - Finalizada a análise do recurso o Ouvidor dará a sua decisão, a qual será comunicada pela Ouvidoria, por escrito, diretamente ao consumidor, em até 15 (quinze) dias, exceto para reclamações oriundas da plataforma Consumidor.gov.br, em que o prazo será de até 10 (dez) dias.

**Art. 19º** - A Ouvidoria terá arquivo próprio para manter todos os atendimentos com seus respectivos despachos pelo prazo mínimo de 5 anos, contados da resposta da Ouvidoria ao consumidor.

#### **CAPITULO IV – DAS OBRIGAÇÕES DA SEGURADORA**

**Art. 20º** - A fim de garantir efetividade da Ouvidoria, a Gente Seguradora assegurará que haja:

- I. Um canal de comunicação direta com os clientes, funcionando de forma complementar aos demais canais de atendimento existentes na Seguradora, de modo a diferenciar-se deles por atuar exclusivamente em sede de recurso.
- II. As resoluções do Ouvidor são de caráter vinculante à Seguradora que obriga-se a acatá-las e executá-las desde que estejam dentro do limite de alçada estabelecido neste Regulamento.
- III. A Seguradora divulgará aos clientes a existência da Ouvidoria, assim como seus objetivos e normas que regulam sua atuação, além das condições obrigatórias para aceitação dos recursos e dos procedimentos para sua tramitação.
- IV. A Diretoria dará condições para o perfeito funcionamento da Ouvidoria para que sua atuação seja pautada pela transparência, autonomia, independência e imparcialidade
- V. A Diretoria garantirá a independência do Ouvidor , fornecendo-lhe suporte técnico, jurídico e livre acesso a todos os gestores das linhas de negócio que a Gente Seguradora atua para a apuração do quanto se fizer necessário à resolução das manifestações sob sua responsabilidade.
- VI. O Diretor Presidente deverá, ainda, analisar as propostas de medidas corretivas, observando o estabelecido neste Regulamento.
- VII. A Diretoria deverá respaldar a atuação do Ouvidor, acatar suas determinações, observadas as alçadas decisórias, e dar tratamento adequado às propostas apresentadas.

---

**CAPITULO V - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 21º** - No eventual surgimento de situações de conflito de interesse, o Ouvidor levará o assunto à Diretoria, para uma análise aprofundada do tema, contando, se for o caso, com opinião jurídica e/ou pareceres externos específicos. Não superada a questão caberá ao Diretor Presidente a decisão final, que responde solidariamente pelos atos praticados pelo Ouvidor ou em nome dele.

**Art. 22º** - Os casos não previstos neste Regulamento serão levados ao conhecimento da Diretoria, a quem competirá definir a ação a ser tomada.

**Art. 23º** - O presente Regulamento entrará em vigor na data de sua aprovação pelo Diretor Presidente.