

**Ouvidoria**

### Importância da Instituição de uma Ouvidoria vinculada à Seguradora

As demandas que, de alguma forma, não tenham atendido de maneira satisfatória aos interesses do cliente Novo Seguros S/A, ou algum tipo de tratamento que foi dispendido que não atingiu o foco de um atendimento satisfatório, necessita de um tratamento mais especializado para a resposta efetiva e com brevidade.

Com o intuito de gerar uma maior efetividade nesse intercâmbio, três preceitos básicos precisam ser seguidos: confidencialidade, imparcialidade e independência. Em relação à confidencialidade, é primordial que aquele que atue na Ouvidoria, tenha condições de receber o questionamento e dialogar com os setores internos, a fim de apurar determinada conduta e, ao mesmo tempo, identificar se o fato ocorreu ou não.

Quanto ao preceito da imparcialidade, é preciso destacar que os responsáveis pela Ouvidoria, ainda que estejam vinculados diretamente à empresa, devem tratar a demanda, sem que tomem um lado no conflito. É preciso identificar quem está correto e quem está errado em determinada demanda e, a partir daí, buscar soluções, inclusive recorrendo ao setor jurídico da Novo Seguros S/A, para realizar uma atuação conciliativa.

Por último e não menos importante, se torna essencial buscar uma adequação ao pilar da independência. Isso quer dizer que, o setor de Ouvidoria é um setor que funciona de maneira destacada da empresa principal, ou em outras palavras, está na empresa, mas possui autonomia para identificar os problemas. Isso quer dizer que, com o intuito de funcionar como verdadeiro fiscal da atividade da Seguradora, a função de Ouvidoria deve buscar uma melhoria da atividade interna.

Para isso, torna-se necessário, inclusive, identificar as diretrizes da Superintendência de Seguros Privados, estabelecendo um setor de Ouvidoria na Novo Seguros S/A, primando pelos valores da ética e da transparência, assim como pela brevidade na resposta às demandas.

Para a devida implementação, deve-se inserir no sítio eletrônico da Novo Seguros S/A, de um formulário eletrônico com a geração de protocolo para acompanhamento da demanda. Isso é importante para que seja possível ter um controle entre o início da demanda e o término da demanda.

Em breve síntese, cada atendimento que seja realizado pelo SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) e pela Ouvidoria, deve gerar um protocolo para acompanhamento daquele que questiona, bem como seja utilizado para fins de atingimento de metas internas. Isso permite a realização de um controle de atuação da Novo Seguros S/A.

Entende-se razoável que, na medida que seja possível e com o incremento de funções tecnológicas à atividade, que o setor de tecnologia da informação, permita o envio de um SMS ao telefone o cliente que foi cadastrado na reclamação, com um número de protocolo da demanda e horário em que o cliente foi atendido.

É essencial e não pode deixar de ser seguido, que as demandas de Ouvidoria devem ser resolvidas em prazo inferior a 10 (dez) dias, considerando a necessidade de cumprimento de metas estabelecidas pela SUSEP – Superintendência de Seguros Privados, ou mesmo que uma resposta ao cliente sobre as medidas adotadas seja informada. Da mesma forma, como índice importante a ser avaliado, cumpre ressaltar que o quantitativo de demandas resolvidas deve buscar ser superior ao de demandas em aberto, razão pela qual, o controle de prazos deve ser efetivo.

Se possível, ao final de cada mês ou em período de até 1 (um) trimestre, o serviço de tecnologia da informação deve alimentar o sítio eletrônico da Novo Seguros S/A, com o quantitativo de demandas respondidas/resolvidas naquele período. Da mesma forma, entende-se como importante que, após cada solução de demandas, seja enviado um e-mail com o resultado da demanda e com um link de pesquisa/satisfação.

As demandas deverão ser categorizadas em pelo menos, três estratos, com o intuito de melhor classificar o atendimento e resolutividade. No primeiro estrato, estarão inseridas as demandas de cunho leve. Nessas, a resolutividade pode ocorrer de maneira mais rápida, seja solucionando o problema ou direcionando-a ao setor competente para a solução.

Em boa parte das hipóteses, o cliente apenas não conhece a dinâmica interna da Seguradora e a divisão de funções. A essa, podemos categorizá-la de “Solicitações”.

Como método intermediário, temos as “reclamações”. Normalmente, nesse tipo de categoria, a forma de contato com o cliente deve se dar de uma maneira mais cautelosa, pois muitas das vezes, a situação já foi tentada resolver de outra forma, mas não obteve sucesso. Nesse caso, o cliente já tem um receio e uma restrição à tentativa de diálogo, estando prestes à ajuizar uma demanda judicial. Nessa hipótese, o setor jurídico pode ser essencial no sentido de conciliar o problema trazido.

Por fim, é possível identificar as “denúncias”. Essas, por serem as mais graves, demandam bastante atenção por parte do Ouvidor. Isso porque, ela pode envolver questões de condutas praticadas pelos colaboradores com os clientes, que ultrapassem o razoável de uma boa convivência, ou mesmo ações contra a ética da empresa.

Para tanto, no link enviado deve haver um formulário com as seguintes questões:

Sua demanda foi solucionada? ( ) Sim ( ) Não

Qual o seu nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria da Novo Seguros? Responda de 1 a 5, em que 1 é totalmente insatisfeito e 5 totalmente satisfeito.

O tempo de solução da sua demanda foi inferior a 10 dias? ( ) Sim ( ) Não

Você recomendaria a Novo Seguros a algum conhecido? ( ) Sim ( ) Não

Deixe algum comentário sobre seu atendimento com a gente ou sobre a Seguradora de uma forma geral

A partir desses dados, devem ser realizados relatórios mensais sobre todos os atendimentos, que serão tratados em reunião da Diretoria, em conjunto com a Equipe Jurídica, Setor de Atendimento ao Cliente e, em caso se entenda importante, com a Assessoria de Relacionamento, bem como deverão ser debatidos em reunião do Grupo, para demonstração dos resultados. É preciso que o setor de Ouvidoria estabeleça metas trimestrais a serem atendidas, a fim de garantir a eficiência no atendimento ao Cliente, que serão aprovadas pelos Diretores.

Será primordial a participação do setor de Tecnologia de Informação no sentido de alimentar rotineiramente o sítio eletrônico, inclusive, criando uma aba com os seguintes dizeres: O que estão falando da Novo Seguros? E os comentários deixados na Ouvidoria, podem ser utilizados para alimentar essa Aba no Site.

No sítio eletrônico, deve haver de maneira visível e de fácil acesso uma aba destinada à Ouvidoria. Nela, deverá constar o seguinte:

#### **O que significa o setor de Ouvidoria?**

A Ouvidoria é um canal destinado à análise de reclamações, que não foram resolvidos pelo SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) da Novo Seguros S/A.

#### **Como sua demanda é tratada pela Seguradora?**

De acordo com as normas dos órgãos reguladores e de proteção ao Consumidor, a Seguradora analisa a demanda de seus clientes, primando pela excelência do atendimento e pela resolutividade, buscando a conciliação dos interesses das partes envolvidas. Por esse motivo, o setor jurídico pode atuar diretamente na demanda, realizando procedimentos de modo a conciliar os interesses da empresa e do cliente.

#### **Qual o tempo médio de resposta às demandas trazidas à Ouvidoria?**

As demandas trazidas para a Ouvidoria da Novo Seguros, são respondidas em prazo inferior a 10 dias.

#### **O que preciso para fazer um questionamento na Ouvidoria da Novo Seguros?**

O cliente deverá fornecer no ato da demanda seus dados pessoais e, em especial, fornecer seu CPF e o número do protocolo de anterior no Serviço de Atendimento ao Cliente. Nesse local, deverá escrever de maneira detalhada o que está ocorrendo e qual o problema que foi gerado pelo atendimento anterior.

#### **Como fico sabendo se minha demanda foi resolvida?**

Ao final de cada tratativa, o cliente será informado sobre o parecer final da sua demanda e quais medidas foram adotadas sobre a questão.

Todas as demandas respondidas via formulário na internet, deverão ser direcionadas para uma caixa de mensagens com a seguinte denominação: [ouvidoria@novoseguros.com.br](mailto:ouvidoria@novoseguros.com.br)

Essa caixa de mensagens deverá estar disponível de maneira visível no sítio eletrônico da Novo Seguros S/A.

#### **Necessidades Diretas e Imediatas:**

- 1) 1(um) responsável pela Ouvidoria, com autonomia e independente do Serviço de Atendimento ao Cliente;
- 2) 1(uma) caixa de e-mails; atualização de dados via serviço de tecnologia de informação;
- 3) Gerador de protocolos;
- 4) Cumprimento de prazos para a resolução de demandas (inferior a 10 dias); elaboração de relatórios e metas;
- 5) Participação direta dos Setores de Serviço de Atendimento ao Cliente, Jurídico e Diretoria, auxiliando a Ouvidoria.

## Regulamento da Ouvidoria da Novo Seguros S/A

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria no âmbito da Novo Seguros

### Da Criação da Ouvidoria e do seu Recrutamento

#### Da Criação e da Finalidade da Ouvidoria

**Art. 1º** Este ato tem por objetivo a criação e implementação da Ouvidoria da Novo Seguros S/A, tendo como pilares a independência, imparcialidade, transparência e autonomia do tratamento das demandas.

§1º O Setor de Ouvidoria não pode se confundir com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), sendo independente;

§2º. O setor de Ouvidoria é o último canal da estrutura da empresa com o objetivo de tentar solucionar a demanda entre a Seguradora e o Cliente, tendo o domínio de e-mail criado para essa finalidade: ouvidoria@novoseguros.com.br

§3º As demandas a serem apuradas pelo setor de Ouvidoria da Novo Seguros S/A, somente será acessado após tratativas com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC);

§4º A Ouvidoria possuirá discagem direta gratuita (DDG 0800) específico para a ouvidoria, além da possibilidade de comunicação direta via aplicativo de mensagens, direcionado por sistema interno da seguradora.

#### Da Função de Ouvidor da Novo Seguros S/A e do Mandato

**Art. 2** A função de Ouvidor da Novo Seguros S/A, poderá ser exercida por pessoa recrutada internamente, com o objetivo de atender às demandas que surgirem durante o desempenho de sua função, ou ser contratada pessoa específica para isso para um mandato de dois anos, permitidas reeleições, a critério da seguradora.

§1º. Em caso de desempenho insatisfatório nas suas funções, o Ouvidor pode ser substituído por outro empregado interno da Novo Seguros S/A;

§ 2º O nome indicado para a função deverá ter aprovação em reunião dos gestores e será conferida publicidade aos membros da Seguradora, para que tenham ciência;

§ 3º O Ouvidor designado para a função deverá estabelecer Metas de desempenho e apresentar relatórios trimestrais sobre o atendimento das demandas que lhe forem conferidas;

§4º Por liberalidade da Diretoria, poderá ser atribuída função de Ouvidor, em conjunto com outra administrativa, desde que se trate com outra de Diretoria de Relacionamento com a SUSEP.

§5º o desempenho insatisfatório previsto no §1º levará em consideração os relatórios apresentados aos gestores e as ações de resolutividade implementadas pelo Ouvidor.

§6º Em caso de conflito de interesses, o Ouvidor deve informar expressamente essa questão, sendo designado outro membro da Diretoria, para o exercício ad hoc da função.

**Art. 3** O Ouvidor da Novo Seguros S/A, desempenhará as seguintes funções no âmbito interno.

I – Acompanhar as demandas de clientes que tiveram problemas com atendimentos prévios prestados pelo SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente);

II – Manter independência, imparcialidade e confidencialidade no desempenho de suas funções;

III – Emitir pareceres finais sobre as demandas que tiver apurado, informando ao cliente o resultado;

IV – Tratar de maneira adequada os dados dos clientes, acompanhando as demandas com base em número de protocolo e CPF;

V – Identificar se o cliente recebeu retorno sobre sua demanda através de SMS e mensagem de e-mail;

VI – Desempenhar suas funções em prazo inferior a 10 (dez) dias, seguindo orientação da SUSEP;

VII – Participar de reuniões com o Setor de Serviço de Atendimento ao Cliente, com a Diretoria e com o Corpo Jurídico, apresentando relatórios trimestrais, a fim de identificar resultados, necessidades de melhorias e metas futuras;

VIII – Demandar apoio ao setor Jurídico em casos nos quais seja possível o estabelecimento de conciliação entre a empresa e o cliente, de maneira direta;

IX – Reportar à Diretoria da empresa problemas no desempenho de funções por algum de seus empregados, bem como propor mudanças em procedimentos internos, inclusive, comunicar ao Conselho de Administração da Seguradora e, ao comitê de auditoria, na hipótese de existência;

X – Manter contato direto com o setor de tecnologia da informação, solicitando seja conferida a publicidade dos dados de demandas e de seu índice de resolutividade.

XI - O ouvidor possui como ponto focal o Diretor Presidente, devendo sempre a ele se reportar.

XI - Em relação à alçada do Ouvidor, deverá ser respeitada aquela estabelecida pela Resolução CNSP 445/2022, levando-se em consideração a condição de empresa componente do SANDBOX regulatório, tendo em vista as limitações dela decorrentes.

**Parágrafo único.** O Ouvidor deve desempenhar suas funções utilizando-se da escuta ativa, buscando soluções e propondo as mudanças aos gestores, não sendo o responsável direto por sua implementação.

**Art. 4** As demandas de Ouvidoria serão classificadas em três modalidades: Solicitações, Reclamações e Denúncias:

I – Entende-se por solicitações, aquelas demandas mais simples (denominadas como leves) a serem definidas pela Ouvidoria, que esteja relacionada a questões simples, que possam ser resolvidas de maneira a responder rapidamente ou encaminhar ao setor responsável;

II – Entende-se por reclamações, aquelas demandas que não foram resolvidas pelo Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e que já geraram uma insatisfação com o resultado ou uma omissão de solução;

III – Entende-se por denúncias, aquelas demandas nas quais são classificadas com as mais graves, estando intimamente relacionadas com questões que envolvem falta de ética ou ações que atentaram contra o razoável da boa convivência.

#### Da Estrutura da Ouvidoria da Novo Seguros S/A

**Art. 5** A ouvidoria possuirá aba própria no sítio eletrônico da Novo Seguros S/A, em que o cliente poderá, através de formulário, trazer sua demanda à apreciação da Ouvidoria;

**Art. 6** Além de formulário próprio, o cliente poderá encaminhar mensagem eletrônica diretamente à caixa de e-mails da Ouvidoria, no endereço: [ouvidoria@novoseguros.com.br](mailto:ouvidoria@novoseguros.com.br) ou através de 0800 (ligação gratuita) e ligação por aplicativo de mensagens constante de forma exaustiva no sítio eletrônico da seguradora.

**Art. 7** Os dados compilados de resolutividade de demandas e os feedbacks dos clientes serão alimentados em, no máximo, um trimestre, com o envio dos relatórios ao setor de Tecnologia da Informação para divulgação dos dados.

**Art. 8** Fica facultado à Novo Seguros S/A, a criação de setor de Ouvidoria presencial, devendo, em caso de criação, ser verificada a capacidade de atendimento diária, considerando a demanda e o espaço físico.

**Art. 9** Fica a Novo Seguros S/A, responsável, através da Ouvidoria, de realizar o controle adequado dos protocolos de atendimento, a fim de garantir efetividade na prestação do serviço.

#### Obrigações da Seguradora

**Art. 10** A Seguradora se compromete a preservar a independência das ações desenvolvidas pelo ouvidor, de forma a evitar interferências no desempenho de suas funções, permitindo que ele tente solucionar as demandas de maneira conciliativa e buscando a melhor solução.

**Art. 11** A Novo Seguros S/A se compromete a dar publicidade a todos os segurados da existência da Ouvidoria e de suas funções, com o objetivo de evitar o acionamento dela de maneira desnecessária.

**Art. 12** A Novo Seguros S/A garantirá acesso às áreas da empresa, aos documentos que se fizerem necessários para o desempenho das ações do Ouvidor.

**Parágrafo único:** Deverá ser disponibilizado acesso a computador com acesso à rede mundial de computadores, bem como a possibilidade de registro e arquivamento próprios de materiais pelo Ouvidor.

**Art. 13** Assim que haja a definição efetiva do cargo de Ouvidor pela Seguradora, serão realizados os procedimentos aptos à garantia de sua identificação pelos órgãos reguladores.

**Art. 14** Casos omissos serão tratados pela Diretoria da Novo Seguros S/A, com apoio do Setor Jurídico.

**Art. 15** Esse Regulamento entra em vigor na data de sua publicidade aos setores internos, após aprovação em reunião dos gestores da Seguradora.

