

# REGULAMENTO DA OUVIDORIA

08 de março de 2010 – atualizado em 03 de junho de 2020

FAIRFAX  
BRASIL

## **Capítulo I** **DA OUVIDORIA**

### **Artigo 1º - Da Constituição**

Atendendo ao que lhe faculta a Resolução CNSP Nº 279/2013, alterada pela Resolução CNSP N.º 337, DE 2016, a Diretoria da **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA**, aprovou a instituição e atualização da **OUVIDORIA** da Companhia, conforme reuniões realizadas, respectivamente, em 22 de Março de 2010 e 20 de Agosto de 2013, a qual funcionará conforme termos e condições estabelecidos neste regulamento.

### **Artigo 2º - Dos Objetivos**

São objetivos da **OUVIDORIA**:

I – Viabilizar e assegurar um eficiente canal de comunicação com os consumidores e com o público em geral, suplementar e diferenciado dos demais serviços de atendimento já disponibilizados pela **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA**.

II – Solucionar de forma ágil e imparcial insatisfações dos clientes ou eventuais dúvidas que, por algum motivo, não puderam ser resolvidas por meio dos canais regulares de atendimento.

### **Artigo 3º - Das funções e atribuições**

I – Facilitar e simplificar ao máximo o acesso dos consumidores e do público em geral ao serviço de **OUVIDORIA** disponibilizado, garantindo o acesso dos consumidores ao atendimento da **OUVIDORIA**, por meio de canais ágeis e eficazes, respeitando os requisitos de acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou mobilidade reduzida, na forma da legislação vigente.

II - Possibilitar que o serviço de discagem direta gratuita 0800 (DDG 0800), específico para **OUVIDORIA**, esteja apto a receber ligações de qualquer operadora de telefonia fixa ou

móvel, durante, no mínimo, o horário comercial (9h00-18h00 – horário de Brasília), cuja divulgação deverá ser permanentemente atualizada;

III – Promover a mais ampla divulgação do serviço de **OUVIDORIA**;

IV – Atuar diligentemente com independência, integridade, transparência e rapidez no atendimento a quaisquer demandas recebidas, sempre buscando prevenir conflitos. A **OUVIDORIA** deve ser constituída de forma autônoma e independente das demais unidades organizacionais da **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA**;

V – Zelar pela manutenção e resguardo do sigilo sobre as informações a que tiver acesso;

VI - Receber, registrar, instruir, analisar, e dar tratamento formal às demandas e reclamações dos consumidores, que não foram solucionadas pelo atendimento habitual realizado por suas dependências e quaisquer outros canais de atendimento, sejam estas solicitações, reclamações, sugestões, simples consultas ou notificações ou intimações de Órgãos de Defesa do Consumidor e Órgãos de Fiscalização, encaminhando-as diretamente às áreas envolvidas e certificando-se que:

- a) Solicitações : serão encaminhadas e atendidas com prioridade pela área responsável pelo assunto em questão;
- b) Reclamações: serão analisadas com urgência pela **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA** e os fatos solucionados ou convenientemente e transparentemente esclarecidos e justificados;
- c) Sugestões: serão estudadas com atenção e interesse, e adotadas ou rejeitadas com posterior retorno ao solicitante com a correspondente fundamentação;
- d) Consultas: serão analisadas e respondidas aos respectivos consulentes após atendimento prioritário;
- e) Notificações ou intimações: serão providenciados os elementos necessários para seu atendimento;

VIII – Dar ciência formal, com todos os elementos que assim permitam, aos clientes ou consumidores/reclamantes no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados da data de protocolização da reclamação, sobre o andamento do processo ou resposta informando a

viabilidade e conclusão do pleito;

IX – A contagem do prazo de que trata o item anterior, se iniciará na data do protocolo da demanda na **OUIDORIA** da Seguradora Líder dos Consórcios do Seguro DPVAT S.A. ou da sociedade seguradora integrante dos consórcios do seguro DPVAT, o que ocorrer primeiro;

X – Decidir sobre o assunto em questão, até ao limite de sua alçada e competência, no caso da área responsável não dispensar o tratamento ou solução que a **OUIDORIA** considerar adequada;

XI – Manter um registro cronológico e sequencial, permanentemente atualizado, de todas as demandas recebidas, segmentadas por assunto, com respectivos status ou soluções. Cada demanda deve ser identificada por meio de número de protocolo de atendimento. A **OUIDORIA** deve manter controle das reclamações recebidas, de forma que possam ser evidenciados os atendimentos e os dados de identificação dos consumidores de produtos e serviços, com toda a documentação e as providências adotadas;

XII – Atuar diligentemente, apresentando sugestões de melhorias, medidas corretivas ou propostas de aprimoramento às áreas responsáveis de produtos e à diretoria da **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA**, incluindo procedimentos, rotinas, fluxos ou qualquer outra providência considerada necessária e pertinente objetivando o permanente aperfeiçoamento do relacionamento da **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA** com seus consumidores e com o público em geral, tomando como base também a análise das reclamações recebidas e deficiências identificadas;

XIII - Divulgar a cada semestre à Diretoria da **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA**, relatório validado pela Auditoria Interna contendo, no mínimo:

- a) Qualidade e adequação da estrutura da Ouvidoria;
- b) dados e informações sobre a eficácia dos sistemas e procedimentos da Ouvidoria;
- c) estatísticas de todas as ações desenvolvidas pela Ouvidoria em bases mensais e anuais, comparadas com os mesmos períodos do ano anterior;
- d) proposições de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas e deficiências identificadas, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não

implementadas e respectivos prazos para implementação, e as já implementadas;

e) cumprimento dos demais requisitos estabelecidos na Resolução CNSP Nº 279/2013, alterada pela Resolução CNSP N.º 337, de 2016.

XIV- Enviar à SUSEP a cada trimestre, até o dia 10 subsequente ao do período apurado ou no primeiro dia útil subsequente, a base de dados de Ouvidorias, para a formação do Banco de Dados de Reclamações das Ouvidorias (BDRO), conforme Ofício Circular Eletrônico nº 1/2020/SUSEP/DIR2/CGSUP – email: [cgsup.rj@susep.gov.br](mailto:cgsup.rj@susep.gov.br)

XV- O relatório de que trata o inciso XIII deste documento deve permanecer à disposição da fiscalização da SUSEP pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

XVI-É vedada a utilização dos canais de atendimento dos consumidores para fins de interesse comercial pela **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS S.A.**

## **Capítulo II** **DO OUVIDOR**

### **Artigo 4º - Da Competência**

I – O Ouvidor atuará de forma diligente, independente e imparcial, objetivando alcançar, de forma célere e eficiente, os objetivos da **OUVIDORIA** nos termos deste regulamento e das demais normas pertinentes;

II – O Ouvidor tem assegurado o livre acesso a todas as áreas da **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA** para a devida e completa apuração e providências do que for necessário objetivando a análise e solução da questão apresentada;

III – O Ouvidor será um profissional com reconhecida competência e qualificação profissional para atuar na área de seguros, de ilibada conduta e elevada credibilidade, atuando com autonomia e imparcialidade, com facilidade e desenvoltura no relacionamento com pessoas, de fácil e integral trânsito em todas as áreas da **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA**, e apurada e reconhecida sensibilidade para compreender os problemas e as reclamações apresentadas pelos consumidores e pelo público em geral e as características e particularidades operacionais da **FAIRFAX BRASIL SEGUROS**

**CORPORATIVOS SA;**

**IV** – O Ouvidor terá assegurado o permanente apoio e suporte do Presidente (ao qual se reportará diretamente) e da Diretoria da **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA**, os quais acatarão suas decisões, observadas as alçadas decisórias, e analisarão diligentemente as propostas por ele apresentadas. O Presidente da **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA** responderá solidariamente pelos atos praticados pelo Ouvidor ou em nome dele;

**V** – Ao Ouvidor estará garantida a alçada financeira máxima de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) por sinistro ou evento;

**VI** – O Ouvidor deverá:

VI-a) Esclarecer o consumidor quanto aos atos e normas da **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA** e das demais normas relativas aos seus direitos e deveres;

VI-b) Receber, instruir e analisar as demandas dos clientes ou consumidores e público em geral respondendo-as formalmente e objetivamente no prazo de 15 (quinze) dias contados da data de protocolização da reclamação, observando os termos, limites e condicionantes contratuais;

VI-c) Encaminhar, quando necessário, as demandas apresentadas pelos clientes ou consumidores ou público em geral às áreas competentes da **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA** fazendo o correspondente acompanhamento e dando-lhe ciência formal desse procedimento no prazo registrado no item VI-b);

VI-d) Atuar preventivamente e diligentemente, identificando eventuais pontos de conflitos, propondo a solução que se fizer recomendável, incluindo eventuais modificações nos procedimentos internos da **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA**, objetivando melhoria e aperfeiçoamento da qualidade dos serviços;

VI-e) Informar os clientes ou consumidores ou público em geral, com clareza e objetividade, quanto à providência adotada pela área competente da **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA** a respeito das demandas por eles apresentadas;

VI-f) Organizar, e manter atualizado, um arquivo sequencial, e por assunto, com registro dos documentos relativos às demandas recebidas, assegurando o permanente sigilo das informações respectivas;

VI-g) Elaborar e apresentar relatórios semestrais à Presidência e Diretoria da **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA** sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários, contendo estatísticas, dados e informações sobre as ações desenvolvidas, bem como as conclusões e recomendações apresentadas, os quais deverão ficar à disposição para eventual fiscalização da SUSEP;

VI-h) Após o encerramento de cada semestre, entregar à Presidência e Diretoria da **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA** o relatório geral e específico de suas atividades no período, segmentado por assunto e arquivado na sequência cronológica;

VI-i) Determinar aos responsáveis das áreas envolvidas, dentro dos limites de sua alçada financeira, o imediato e integral cumprimento de suas decisões relativas ao pagamento de indenizações;

VI-j) A Presidência, Diretoria ou o Conselho de Administração poderão solicitar, a qualquer momento, relatórios parciais relativos a períodos inferiores ou a um assunto ou tema específico de demandas recebidas;

**VII – O Ouvidor não tem competência para receber e resolver demandas relacionadas com:**

VII-a) Questões administrativas da **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS S.A.**;

VII-b) Assuntos referentes ao quadro de funcionários;

VII-c) Questões relativas aos membros da Diretoria;

VII-d) Questões relativas ao relacionamento da **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA** com seus fornecedores;

**VIII – A FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA** deverá designar perante à SUSEP o nome do respectivo Ouvidor, a ser inserido e mantido atualizado no Formulário de Informações Periódicas – FIP;

**IX – O Ouvidor não poderá acumular outra função na entidade, exceto a de diretor de relações com a SUSEP.**

## **Artigo 5º - Do Mandato**

I – Sendo um órgão de prevenção e solução de conflitos a **OUIDORIA** está sob a responsabilidade de um Ouvidor indicado pelo Presidente e a ele ligado diretamente;

II – O mandato do Ouvidor será de 02 (dois) anos, sendo possível sua recondução do titular do cargo por sucessivos períodos de tempo, sem limite de quantidade de mandatos;

III- No caso de desligamento definitivo do Ouvidor, imediatamente o Diretor-Presidente ou o Conselho de Administração indicará um substituto interino o qual permanecerá na função até seja nomeado um novo Ouvidor;

IV – A **OUIDORIA** será composta por um Ouvidor nomeado e por uma pessoa a ela diretamente ligada.

## **Capítulo III** **DOS PROCEDIMENTOS INTERNOS**

### **Artigo 6º - Do acionamento da área envolvida**

I- Objetivando o eficiente e diligente atendimento de suas ações e decisões, fornecendo respostas e soluções às demandas recebidas, o Ouvidor deverá entrar em contato com o responsável direto da área envolvida na questão ou solução da demanda ou diretamente com o respectivo Diretor.

II - Caso a **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA** integre o Consórcio do seguro DPVAT, quaisquer demandas relativas a este seguro devem ser encaminhadas imediatamente à **OUIDORIA** da Seguradora Líder dos Consórcios do Seguro DPVAT, ou resolvê-las, caso haja outorga de poderes neste sentido.

### **Artigo 7º - Das eventuais providências substitutivas**

Não tendo a área envolvida no assunto apresentado, até 8 (oito) dias, a resposta ou solução à demanda surgida, deverá o Ouvidor, visando respeitar o limite para resposta de 15 (quinze) dias:



I - Proceder conforme item IV – artigo 5º se a demanda envolver valor igual ou inferior a R\$ 100.000,00 (cem mil reais);

II – Apresentar de imediato a questão à Presidência da **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA**, a quem caberá a decisão final.

## **Capítulo IV DO FUNCIONAMENTO**

### **Artigo 8º - Do período**

A **OUVIDORIA** funcionará nos dias úteis das 09:00 hs às 12:00 hs e das 13:30 hs às 18 hs . Os contatos poderão ser efetuados através do e-mail [ouvidoria@fairfax.com.br](mailto:ouvidoria@fairfax.com.br) e as correspondências encaminhadas para **OUVIDORIA - FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA**, Alameda Santos 1940 – 4º Andar – CEP 01418 200 – São Paulo – Brasil

### **Parágrafo único**

O recurso à **OUVIDORIA** é integralmente gratuito.

### **Artigo 9º - Dos requisitos para recorrer à Ouvidoria**

A atuação da **OUVIDORIA** é somente em grau de recurso, por isso, não substitui os canais de relacionamento da Seguradora, sendo assim, poderão ter acesso aos canais da **OUVIDORIA**, os consumidores e público em geral que tenham realizado previamente um dos seguintes procedimentos:

I - Ter o consumidor ou terceiro apresentado sua demanda ao SAC – Serviço de Atendimento do Consumidor e não ter obtido resposta formal em até 10 (dez) dias; ou

II - Permaneceu inconformado e não satisfeito com a solução apresentada pela **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS S.A.**;

III – O assunto relacionado com o objeto da demanda/reclamação não poderá ser objeto de ação judicial contra a **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA**

**Parágrafo 1º**

A resposta da **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA** à demanda recebida será efetuada exclusivamente pelo Ouvidor em até 15 (quinze) dias contados a partir da decisão da aceitação ou da recusa da solicitação ou reclamação.

**Parágrafo 2º**

Concluídos os procedimentos de análise da demanda recebida, deverá o Ouvidor comunicar formalmente ao demandante dando-lhe ciência da decisão final da **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA** copiando, se cabível, seu respectivo corretor de seguros.

## **Capítulo V** **DAS OBRIGAÇÕES DA SEGURADORA**

### **Artigo 10º - Dos meios necessários**

A **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA** compromete-se a disponibilizar à **OUVIDORIA** os meios solicitados e considerados adequados e suficientes para a boa formação de sua estrutura funcional, nomeadamente os meios físicos, tecnológicos e humanos.

### **Artigo 11º - Da colaboração**

Através de sua Diretoria a **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA**, compromete-se a colaborar com o Ouvidor não só lhe garantindo o acesso às áreas e às informações relacionadas com o assunto da demanda, como também lhe assegurando um bom e saudável ambiente de trabalho alicerçado num permanente e mútuo respeito e colaboração efetiva de todos os seus funcionários.

### **Artigo 12º - Das decisões do Ouvidor**

As decisões do Ouvidor terão efeito vinculante, motivo pelo qual a **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA** compromete-se a acatá-las e executá-las desde que estejam dentro dos limites da alçada financeira do Ouvidor fixada no item V – artigo 4º e conforme as demais disposições deste Regulamento e da legislação vigente.

## Capítulo VII

### DISPOSIÇÕES FINAIS

#### **Artigo 13º - Da ausência temporária do Ouvidor**

Em caso de ausência temporária do Ouvidor, por motivo de viagem, férias, licença ou outra, por período superior a 05 (cinco) dias, responderá pela **OUIDORIA**, seu substituto sendo obrigatória a comunicação interna e externa desta substituição.

#### **Artigo 14º - Dos casos omissos ou controversos**

Os casos eventualmente omissos neste Regulamento serão levados ao conhecimento da Diretoria da **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA** e por ela apreciados para, se assim considerar necessário, aprovar medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas e deficiências identificadas.

#### **Artigo 15º - Da vigência deste regulamento**

O presente Regulamento entrou em vigor na data de aprovação e reconhecimento pela Superintendência de Seguros Privados- SUSEP, da **OUIDORIA** da **FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS SA** a qual ocorreu a 08 de Março de 2010.

\*\*\*\*\*

Regulamento da **OUIDORIA** da Fairfax Brasil Seguros Corporativos S.A. aprovado em Reunião da Diretoria realizada em 08 de março de 2010 e revisada pela Diretoria em reunião realizada em 02 de julho de 2015.