REGULAMENTO DA OUVIDORIA

IZA SEGURADORA S.A.

Versão 2.0 | 23 de outubro de 2026

Sumário

Controle de modificações 4
1. Objetivo e finalidade 4
2. Abrangência e público atendido 4
3. Princípios de atuação e independência 4
4. Governança e responsabilidades 5
4.1 Ouvidor 5
4.2 Presidência e Diretoria 5
4.3 Áreas responsáveis pelas demandas 5
4.4 Jurídico, Compliance e funções de controle 6
5. Designação, requisitos, mandato e destituição 6
5.1 Critérios de designação 6
5.2 Mandato e destituição 6
6. Conflitos de interesses, impedimentos e substituição 6
7. Acesso, protocolo e tramitação 7
7.1 Canais e gratuidade 7
7.2 Registro e análise 7
7.3 Prazos de resposta — regra de controle 8
8. Alçada decisória e força das decisões 8
9. Registros, confidencialidade e retenção 8
10. Relatórios, indicadores e medidas corretivas 9
10.1 Estatísticas mensais 9
10.2 Relatório semestral 9
11. Divulgação, capacitação e monitoramento 9
12. Disposições finais e revisão 10
Anexo I — Fluxo operacional mínimo 10

ampo	Definição
Código	OUV-001-2026
Documento de referência	Regulamento da Ouvidoria recebido em PDF, 5 páginas
Proprietário do processo	Ouvidoria
Instância de aprovação	Presidência/Diretoria Executiva, conforme Estatuto e governança interna — confirmar
Situação	Aprovado
Vigência	28/10//2026
Revisão	Anual e sempre que houver mudança regulatória ou organizacional relevante

NOTA DE APROVAÇÃO: Esta minuta não substitui o regulamento vigente até a aprovação formal. A área Jurídica/Compliance deve confirmar, antes da publicação, os prazos aplicáveis a cada canal, a alçada financeira, as referências regulatórias e os dados de contato.

Controle de modificações

Versão	Data	Descrição	Status
1.0	16/07/2025	Primeira versão do Controle Interno da Ouvidoria	Vigente
2.0	28/10/2026	Revisão de governança, critérios de designação/destituição, conflitos, alçada por evento, prazos, registros e evidências para supervisão.	Aprovado

1. Objetivo e finalidade

A Ouvidoria é instância de segunda linha de atendimento ao consumidor no âmbito da IZA Seguradora S.A., destinada a receber, registrar, instruir, analisar e responder recursos não solucionados pelos canais regulares, promovendo a defesa dos direitos dos consumidores, a prevenção de conflitos e a melhoria dos produtos, serviços e processos da Companhia.

Sua atuação observará independência, autonomia, imparcialidade, transparência, boa-fé, urbanidade, confidencialidade, acessibilidade, diligência e tratamento equitativo. A Ouvidoria não substitui os canais regulares de atendimento nem impede o acesso do consumidor aos órgãos administrativos ou judiciais competentes.

2. Abrangência e público atendido

Este Regulamento aplica-se à Ouvidoria, ao Ouvidor, à Presidência, à Diretoria, às áreas operacionais e de suporte que participem do tratamento de demandas e aos terceiros que atuem em nome da Companhia no fluxo de atendimento.

Poderão acionar a Ouvidoria, observadas as regras de legitimidade e representação aplicáveis, segurados, contratantes, beneficiários, terceiros vítimas de sinistro, corretores quando atuarem na defesa desses interesses, procuradores legalmente constituídos e demais consumidores elegíveis conforme a regulamentação vigente.

3. Princípios de atuação e independência

- Independência e autonomia técnica para analisar recursos e formar conclusão, sem interferência indevida da área objeto da reclamação.
- Imparcialidade, tratamento justo e ausência de discriminação entre consumidores.
- Transparência no recebimento, na tramitação, nos prazos e na comunicação da decisão.
- Confidencialidade e tratamento de dados pessoais apenas para finalidades legítimas, observadas as regras de proteção de dados e segurança da informação.
- Rastreabilidade, com protocolo individual, histórico das providências, responsáveis, documentos e conclusão.
- Proporcionalidade e foco na solução, com identificação de falhas sistêmicas e propostas de melhoria.

4. Governança e responsabilidades

4.1 Ouvidor

- Receber e decidir recursos dentro da alçada formalmente delegada, examinando fatos, documentos, direitos do consumidor e regras contratuais/regulatórias aplicáveis.
- Assegurar registro, análise imparcial, resposta fundamentada e comunicação do resultado ao recorrente.
- Solicitar documentos, informações e esclarecimentos às áreas envolvidas e acompanhar o atendimento às decisões e medidas corretivas.
- Identificar recorrências, causas-raiz e fragilidades de produtos, serviços e rotinas, propondo medidas à Diretoria.
- Preparar estatísticas mensais comparativas e relatório semestral de Ouvidoria para validação da Diretoria.
- Declarar impedimento ou conflito de interesses e resguardar informações confidenciais.

4.2 Presidência e Diretoria

- Garantir independência, autonomia, acesso às informações e recursos adequados para a Ouvidoria.
- Designar e, quando necessário, destituir o Ouvidor com decisão documentada, observando critérios objetivos, a regulamentação vigente e as regras societárias.
- Aprovar a alçada financeira do Ouvidor, nunca inferior ao mínimo estabelecido pela regulamentação aplicável e, para os fins deste Regulamento, proposta em R$ 100.000,00 por evento; a alçada definitiva deve ser confirmada e registrada formalmente antes da publicação.
- Validar o relatório semestral, deliberar sobre propostas de melhoria e determinar às áreas responsáveis o cumprimento das decisões vinculantes dentro da alçada.
- Assegurar que as áreas forneçam as informações e evidências solicitadas dentro dos prazos internos definidos.

4.3 Áreas responsáveis pelas demandas

As áreas demandadas deverão fornecer informações completas, corretas e tempestivas, indicar responsável pelo caso, propor solução fundamentada e implementar decisões e ações corretivas que lhes forem atribuídas. Não poderão impedir, restringir ou influenciar impropriamente a análise independente da Ouvidoria.

4.4 Jurídico, Compliance e funções de controle

O Jurídico/Compliance deverá validar a aderência regulatória, apoiar a interpretação de prazos e alçadas, orientar casos sensíveis e manter atualizado o inventário regulatório. Controles Internos acompanhará as ações corretivas dentro de suas atribuições. A Auditoria Interna poderá avaliar, de forma independente, a adequação e efetividade do processo, segundo seu plano de trabalho, sem assumir a execução ou decisão de casos.

5. Designação, requisitos, mandato e destituição

5.1 Critérios de designação

O Ouvidor será designado pela Presidência, com registro formal da nomeação e da data de início do mandato. A escolha deverá considerar, no mínimo: (i) idoneidade e reputação profissional; (ii) conhecimento de atendimento ao consumidor e dos produtos e operações da Companhia; (iii) capacidade de análise, comunicação e tratamento de conflitos; (iv) conhecimento das normas aplicáveis; (v) disponibilidade e autonomia para o exercício da função; e (vi) inexistência de conflito de interesses incompatível com o cargo.

5.2 Mandato e destituição

O documento-base estabelece mandato de 24 (vinte e quatro) meses, contado da nomeação, com possibilidade de recondução. A versão-base também prevê destituição pela Presidência com antecedência de 30 dias, exceto em caso de conduta inidônea comprovada. Esses parâmetros são mantidos nesta minuta, mas deverão ser confirmados pelo Jurídico/Compliance em face da regulamentação vigente antes da aprovação.

A decisão de destituição deverá ser documentada e não poderá ser utilizada como retaliação em razão de decisões independentes, recomendações de melhoria ou tratamento legítimo de demandas. A renúncia deverá ser formalmente comunicada; o prazo de antecedência indicado no documento-base é de 60 dias, sujeito à confirmação jurídica.

Em afastamento temporário ou permanente, a Diretoria deverá designar substituto interino sem demora, registrando o período e assegurando continuidade dos atendimentos, segregação e ausência de conflito.

6. Conflitos de interesses, impedimentos e substituição

O Ouvidor deverá declarar, antes de iniciar a análise, qualquer interesse próprio, vínculo pessoal relevante, relação profissional ou outra circunstância capaz de afetar ou aparentar afetar sua independência. É vedada a apreciação de recurso em causa própria ou envolvendo pessoa com quem mantenha vínculo que comprometa a imparcialidade, inclusive os vínculos familiares mencionados no regulamento-base.

O impedimento será registrado no processo, com a justificativa e a designação de substituto. Se a substituição ordinária não for suficiente, o caso será encaminhado a comissão independente, composta por pessoas sem envolvimento no objeto da demanda e sem conflito, com apoio do Jurídico. A área reclamada não poderá controlar a apuração nem aprovar isoladamente a conclusão.

7. Acesso, protocolo e tramitação

7.1 Canais e gratuidade

O acesso à Ouvidoria é gratuito e ocorre após a utilização dos canais regulares de atendimento, quando o consumidor não concordar com a solução ou não obtiver resposta no prazo aplicável. O recurso deve conter relato do ocorrido, providência pretendida, dados que permitam localizar a apólice/contrato quando aplicável e meios para comunicação da resposta.

Canal informado no regulamento-base	Contato / observação
E-mail	ouvidoria@iza.com.vc
Telefone	0800 500 0013
Carta	Rua Butantã, 336, Pinheiros, São Paulo/SP, CEP 05424-140, a/c Ouvidoria
Plataforma externa	Consumidor.gov.br, quando aplicável e segundo as regras vigentes da plataforma

Antes da publicação desta versão, a área responsável deverá testar e confirmar os contatos, endereços, horários e canais efetivamente disponíveis. O horário divulgado na versão-base é de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, horário de Brasília, exceto feriados e finais de semana, sujeito à confirmação.

7.2 Registro e análise

1. Toda demanda recebida deverá ser registrada com número único de protocolo, data/hora, canal, identificação mínima necessária, objeto, área demandada, responsável, prazo aplicável e documentos recebidos.
2. A Ouvidoria realizará análise preliminar de admissibilidade e informará ao consumidor o recebimento, o protocolo, as etapas relevantes e o prazo de resposta aplicável.
3. Caso a demanda não preencha os requisitos para tramitação, o consumidor será informado de forma clara e orientado ao canal adequado, mantendo-se o registro da providência.
4. A área demandada deverá apresentar resposta técnica documentada, incluindo fatos, evidências, fundamentos contratuais e regulatórios e solução proposta.
5. A Ouvidoria avaliará as informações de forma independente, concluirá a análise e comunicará decisão ou encaminhamento fundamentado ao recorrente.
6. Quando houver ação judicial sobre o mesmo objeto, a Ouvidoria deverá coordenar-se com o Jurídico para evitar prejuízo processual, sem omitir a análise administrativa de sua competência.

7.3 Prazos de resposta — regra de controle

O prazo de resposta conclusiva deverá observar a regulamentação vigente e a regra específica do canal utilizado. O regulamento-base registra prazo máximo de 15 dias para canais diretos (e-mail e telefone) e 10 dias para Consumidor.gov.br; também contém cláusula posterior que estabelece 10 dias genericamente, produzindo inconsistência. Para eliminar a contradição, esta minuta determina que seja aplicado o prazo legal/regulatório vigente de cada canal, com o prazo interno mais restritivo quando validado e formalmente adotado pela Companhia.

Antes da aprovação, Jurídico/Compliance deverá confirmar: (i) os prazos atuais por canal; (ii) se a contagem é em dias corridos ou úteis; (iii) o marco inicial e regras para interrupção ou complementação de dados; e (iv) a compatibilidade do prazo interno com a regulamentação e a plataforma. A versão publicada deverá conter um quadro definitivo por canal, sem prazos conflitantes.

Até essa validação, os prazos de 15 e 10 dias acima são referências transcritas do documento-base, não uma declaração independente de que permanecem legalmente vigentes.

8. Alçada decisória e força das decisões

A alçada financeira do Ouvidor deverá ser expressa, formal e suficientemente ampla para o exercício efetivo da função. Para atendimento ao requisito interno de referência, fica proposta alçada mínima de R$ 100.000,00 (cem mil reais) por evento, considerando o valor global relacionado à demanda, vedado o fracionamento artificial de um evento em múltiplos protocolos para contornar o limite. A Diretoria deverá confirmar e aprovar formalmente a alçada e seu alcance antes da publicação.

Dentro da alçada aprovada, as decisões do Ouvidor serão vinculantes para a Companhia e deverão ser cumpridas pelas áreas responsáveis. Para matérias que excedam a alçada formalmente aprovada ou dependam de competência societária reservada, o Ouvidor emitirá parecer independente, encaminhará a decisão à instância competente e acompanhará a comunicação final ao consumidor; o encaminhamento não poderá resultar em omissão ou atraso incompatível com o prazo aplicável.

A versão-base restringia expressamente o limite de R$ 100.000,00 aos recursos relacionados a sinistros. Nesta revisão, o alcance por evento é ampliado para a alçada geral de Ouvidoria proposta, mas a extensão deverá ser validada e aprovada formalmente pela Presidência/Diretoria e pelo Jurídico antes de entrar em vigor.

9. Registros, confidencialidade e retenção

A Ouvidoria manterá arquivo sistêmico íntegro e recuperável com protocolo, documentos, histórico de atendimento, solicitações às áreas, análises, decisão, resposta, medidas corretivas e evidências de cumprimento. O documento-base prevê retenção mínima de cinco anos contados da resposta ao consumidor; esse prazo será mantido, sem prejuízo de prazo legal/regulatório superior ou de obrigação de preservação relacionada a litígio, investigação ou fiscalização.

O acesso será restrito por necessidade de conhecimento, respeitando a proteção de dados pessoais, o sigilo e as políticas corporativas de segurança da informação. A coleta deverá limitar-se aos dados necessários ao tratamento da demanda. Os registros e relatórios deverão ser disponibilizados à SUSEP ou a autoridade competente quando formalmente exigido, observadas as regras de sigilo.

10. Relatórios, indicadores e medidas corretivas

10.1 Estatísticas mensais

A Ouvidoria elaborará mensalmente estatísticas comparativas do período com o mesmo período do ano anterior e dará conhecimento à Diretoria. O relatório operacional deverá incluir, quando disponível, volume por canal, tipo de demanda, prazo de resposta, demandas procedentes, reaberturas, recorrência, pendências, cumprimento das decisões e causas-raiz.

10.2 Relatório semestral

Será elaborado relatório semestral, validado pela Diretoria até o último dia útil do terceiro mês subsequente ao encerramento do semestre analisado. O conteúdo deverá abranger, no mínimo: (i) qualidade e adequação da estrutura da Ouvidoria; (ii) eficácia dos sistemas e procedimentos; (iii)

estatísticas mensais e anuais comparadas com os mesmos períodos do ano anterior; (iv) medidas corretivas propostas e periodicidade/forma de encaminhamento; (v) propostas não acatadas e suas justificativas; (vi) medidas acatadas ainda não implementadas, responsáveis e prazos; e (vii) medidas implementadas e evidências disponíveis.

O relatório validado será mantido à disposição da fiscalização pelo período mínimo indicado na regulamentação aplicável e, conforme o documento-base, por pelo menos cinco anos. A Contabilidade, as áreas de atendimento e demais donos de processo deverão fornecer dados conciliados e rastreáveis.

11. Divulgação, capacitação e monitoramento

A Diretoria assegurará a divulgação da existência, finalidade, canais, condições de acesso, prazos e regras da Ouvidoria aos segurados e demais consumidores, incluindo sítio eletrônico e materiais de atendimento, conforme aplicabilidade. Colaboradores de atendimento e gestores envolvidos receberão orientação sobre encaminhamento de casos, prazos, proteção de dados e cumprimento das decisões.

A efetividade será monitorada por indicadores, revisões do relatório semestral, registros de reclamações recorrentes, planos de ação e testes de controle. As evidências de divulgação, treinamento, relatórios aprovados, decisões e execução de medidas corretivas deverão ser preservadas no repositório corporativo.

12. Disposições finais e revisão

Casos não previstos serão encaminhados à Presidência/Diretoria, com consulta ao Jurídico/Compliance quando envolver interpretação regulatória, preservando-se a independência da Ouvidoria e os direitos do consumidor. Este Regulamento deverá ser revisado anualmente e sempre que houver mudança legal/regulatória, alteração significativa no modelo de atendimento ou deficiência identificada em monitoramento.

A vigência desta versão começa apenas após aprovação formal pela instância competente, validação dos prazos e alçadas, atualização do inventário normativo e publicação nos canais oficiais da Companhia. Até lá, o documento anterior permanece aplicável na extensão em que estiver formalmente vigente.

Anexo I — Fluxo operacional mínimo

Etapa	Registro mínimo esperado
1. Recebimento	Registrar canal, data/hora e protocolo; confirmar identidade e legitimidade na medida necessária.
2. Triagem	Verificar admissibilidade, existência de protocolo anterior, matéria e prazo aplicável.
3. Distribuição	Solicitar informações à área responsável com prazo interno e responsável nomeado.

Etapa	Registro mínimo esperado
4. Análise independente	Examinar resposta e evidências; avaliar direitos do consumidor e recorrência.
5. Decisão	Decidir dentro da alçada; se excedida, emitir parecer e encaminhar à instância competente.
6. Resposta e cumprimento	Comunicar conclusão dentro do prazo aplicável e acompanhar a execução da decisão.
7. Aprendizado e reporte	Registrar causa-raiz, ação corretiva, estatística e eventual escalonamento.