

Características Pertinentes às Ouvidorias: Uma Análise Considerando Porte, Tipo de Controle e Tipo de Listagem de Instituições Bancárias no Brasil

CARLOS ANDRÉ DE MELO ALVES

USP - Universidade de São Paulo
camelodfpr@yahoo.com.br

CLAUDIO ANTONIO PINHEIRO MACHADO FILHO

USP - Universidade de São Paulo
capfilho@usp.br

1. Introdução¹

De acordo com a *Organisation For Economic Co-operation And Development* – OECD, na atualidade, a disponibilidade de mecanismos para a solução de conflitos está alinhada aos princípios recomendados para a proteção do consumidor de produtos financeiros endossados pelo G20 (OECD, 2011). Segundo o Comitê de Supervisão Bancária da Basileia² - BCBS, no setor financeiro internacional, há evidências de que as ouvidorias estão contempladas entre tais mecanismos, podendo existir ouvidorias com personalidade jurídica própria ou internas, nas organizações (BCBS, 2008).

No Brasil, a instalação de ouvidorias como um componente organizacional de instituições bancárias³ tornou-se obrigatória a partir do 2º semestre de 2007, baseado na regulamentação do Conselho Monetário Nacional – CMN. A regulamentação obriga que essa instalação ocorra independente do porte, do tipo de controle ou do tipo de listagem da referida instituição, existindo previsão regulamentar de informações mínimas divulgadas a respeito dessas ouvidorias.

Apesar do potencial das ouvidorias de mediar conflitos, existem poucos estudos acadêmicos a respeito das ouvidorias em instituições bancárias, especialmente aqueles que evidenciem informações pertinentes às suas características e que considerem as variáveis porte, tipo de controle e tipo de listagem, baseadas em práticas de governança corporativa⁴ recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – IBGC (IBGC, 2009). Esses argumentos sugerem a oportunidade de analisar empiricamente as características pertinentes às ouvidorias de instituições bancárias no Brasil.

1.1 Problema e Objetivo

Diante do contexto mostrado nos parágrafos anteriores, o problema de pesquisa proposto é o seguinte: Quais são as características pertinentes às ouvidorias de 26 instituições bancárias no Brasil? Desta forma, o objetivo principal deste artigo é analisar as características pertinentes às ouvidorias de 26 instituições bancárias no Brasil. Subsidiariamente, busca-se verificar se tais características apresentam diferenças considerando porte, tipo de controle e tipo de listagem dessas instituições no País.

Realiza-se estudo descritivo, com abordagem predominantemente qualitativa, analisando-se conteúdo da documentação divulgada ao público relativa às instituições da amostra, do 1º semestre de 2008 ao 1º semestre de 2011. A amostra não probabilística baseia-se no relatório ‘50 Maiores Bancos’, do Banco Central do Brasil - Bacen (BACEN, 2011d). Para caracterizar as ouvidorias emprega-se *checklist* com 2 categorias e 19 subcategorias baseadas na fundamentação teórica e na opinião de 24 especialistas relativa às categorias e às subcategorias. Aplicaram-se análises descritiva e inferencial para tratar os dados coletados.

Este estudo trata um tema atual. Considerando que a divulgação⁵ pode contribuir para a redução de assimetrias de informação (HEALY; PALEPU, 2001), a análise das informações divulgadas a respeito das características pertinentes às ouvidorias, considerando o porte, o tipo de controle e o tipo de listagem das instituições, pode auxiliar a redução de assimetrias informacionais e subsidiar reflexões de acadêmicos, reguladores, clientes, usuários de serviços e demais interessados na atuação das ouvidorias de instituições bancárias no Brasil.

Adicionalmente, este estudo pode trazer subsídios a respeito da atuação das ouvidorias na prevenção de riscos existentes na relação entre instituições bancárias e os clientes e usuários de serviços ofertados por essas instituições no País. Além da introdução, com apresentação do problema e dos objetivos, esta pesquisa apresenta a fundamentação teórica, metodologia, resultados, conclusões e referências.

2. Fundamentação Teórica

Esta parte apresenta a fundamentação teórica. Inicialmente, o Tópico 2.1 mostra as ouvidorias, em seguida o Tópico 2.2 detalha a regulamentação bancária brasileira e as características pertinentes às ouvidorias em instituições bancárias. Finalmente, o Tópico 2.3 mostra o porte, o tipo de controle e o tipo de listagem dessas instituições no Brasil.

2.1 Ouvidorias

As ouvidorias podem ser estudadas como alternativas ao judiciário para resolução de disputas (ROWE, 1991). Em uma concepção clássica, a literatura a respeito dessas ouvidorias faz remissão ao *ombudsman* sueco, instituído em 1809 e atuante como mediador ou intermediário. O estudo das ouvidorias pode contemplar, também, princípios éticos recomendados por entidades associativas, como a *International Ombudsman Association* (IOA, 2009).

No setor financeiro, há evidências de que as ouvidorias podem atuar como alternativa para a resolução de disputas extrajudiciais entre provedores e consumidores de serviços, possuindo personalidade jurídica própria ou constando internamente das organizações (BCBS, 2008). De acordo com Rawlings e Willet (1994, p.333), “diferentes ouvidorias podem ser vistas como uma resposta ao impacto da Lei, das práticas e do contexto político de determinado setor a que estão associadas”. O comentário desse autor tem alcance para análise de ouvidorias no setor financeiro de diversos países.

Na Inglaterra, por exemplo, existe o *Financial Ombudsman Service*, o qual contribui para a resolução de disputas entre clientes e entidades do sistema financeiro britânico, e o efeito de suas decisões é vinculante para essas instituições (GILAD, 2008). No Canadá, por sua vez, existe a figura do ouvidor externo e do interno. Constata-se que os ouvidores internos: a) completam uma revisão independente das reclamações dos usuários; b) na condução dessa revisão independente, podem recomendar mudanças sistêmicas nas políticas e nos procedimentos da instituição (WILLIAMS, 2004).

No Brasil, as ouvidorias no setor financeiro são internas e com instalações amparadas por regulamentações específicas. A ouvidoria no mercado de valores mobiliários foi regulamentada em 2012 segundo a Instrução nº 529 da Comissão de Valores Mobiliários (CVM, 2012). No setor de seguros, a Resolução nº 279 do Conselho Nacional de Seguros Privados, dispõe sobre a instituição de ouvidoria pelas sociedades seguradoras, entidades abertas de previdência complementar e sociedades de capitalização (CNSP, 2013). No setor bancário, as ouvidorias são regulamentadas desde 2007 pelo CMN e pelo Bacen.

2.2 Regulamentação Bancária Brasileira e Características Pertinentes às Ouvidorias

Uma vez que as instituições bancárias atuam na intermediação entre agentes poupadores e tomadores de recursos (SAUNDERS, 2007), uma eventual perturbação no funcionamento de bancos tem a possibilidade de se propagar e causar o contágio de outras entidades do Sistema Financeiro Nacional - SFN. Assim, as instituições bancárias têm especial atenção na literatura (MACEY; O' HARA, 2003), entre outros pontos por estarem sujeitas à regulação (FORTUNA, 2007; LEVINE, 2004). No Brasil, essa regulação contempla as ouvidorias em instituições bancárias, sendo disseminada pelo CMN e pelo BACEN, ambos citados na introdução e no Tópico 2.1 desta fundamentação teórica.

A Resolução nº 3.477, de 26 de julho de 2007, determinou a instalação das ouvidorias como componente organizacional de instituições bancárias no Brasil (CMN, 2007). A Resolução nº 3.849, de 25 de março de 2010, revogou a Resolução nº 3.477 mantendo na

redação que as ouvidorias contemplam a atribuição de atender e tratar reclamações de clientes e usuários em última instância, propor ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição, melhorias de procedimentos e rotinas com base nas reclamações recebidas (CMN, 2010). A Circular 3.370, de 23 de outubro de 2007, posteriormente revogada pela Circular 3.503, de 26 de outubro de 2010, complementa a regulamentação do CMN dispendo, inclusive, sobre a elaboração de relatório semestral elaborado pelo diretor responsável pela ouvidoria (BACEN, 2007, 2010). Esse diretor é indicado pela instituição bancária e não pode administrar recursos de terceiros.

A regulamentação brasileira indica, ainda, que o estatuto das instituições bancárias deve conter, entre outras, as seguintes evidências: as atribuições da ouvidoria (ALVES; MACHADO FILHO, 2011); os critérios de designação e destituição do ouvidor e o tempo de duração do seu mandato (CMN, 2010). Além da divulgação mandatória, a regulamentação não exclui a possibilidade de que outras informações a respeito dessas ouvidorias possam ser divulgadas voluntariamente (VERRECCHIA, 2001).

São exemplos de divulgação voluntária: a diferença entre ouvidoria e outros canais de atendimento, a certificação dos integrantes da ouvidoria, a qualificação e a experiência do ouvidor, informações a respeito de reclamações recebidas pela ouvidoria, atuação da ouvidoria contribuindo para prevenção de riscos como, por exemplo, riscos operacionais decorrentes de práticas inadequadas relacionadas a clientes, produtos e serviços (BCBS, 2011). Adicionalmente, pode ser lembrada a divulgação a respeito das responsabilidades dos órgãos de controle⁶ relativas à ouvidoria, a localização da ouvidoria na estrutura organizacional da instituição, a indicação se ouvidor é designado diretor responsável pela ouvidoria, a segregação entre ouvidoria e auditoria interna, entre outras informações.

Neste estudo, as evidências associadas ao funcionamento das ouvidorias no cumprimento de suas atribuições regulamentares, tais como tratar as reclamações de clientes/usuários de produtos e serviços da instituição bancária e propor melhorias de procedimentos e rotinas com base na análise dessas reclamações, estão contemplados entre as características de gestão pertinentes às ouvidorias (CMN, 2010). Por sua vez, as evidências associadas às responsabilidades dos órgãos de controle relativas à ouvidoria, bem como a respeito do compromisso da instituição quanto à redução de conflitos de interesse e quanto à execução das atribuições da ouvidoria com transparência, independência, imparcialidade e isenção, estão contempladas entre as características de governança corporativa pertinentes às ouvidorias.

A separação entre características de gestão e características de governança corporativa serve, neste estudo, para auxiliar o entendimento das características pertinentes às ouvidorias em instituições bancárias no Brasil. Tais características baseiam-se, especialmente, na regulamentação bancária brasileira e, de forma complementar, em práticas recomendadas pelo IBGC (CMN, 2010; IBGC, 2009). Enquanto a regulamentação é de aplicação mandatória às instituições bancárias no País, as recomendações do IBGC são de aplicação voluntária por qualquer organização, independente do porte, do tipo de controle ou da natureza jurídica dessa organização. O estudo dessa natureza jurídica pode, ainda, subsidiar a segmentação das organizações pelo tipo de listagem.

2.3 Porte, Tipo de Controle e Tipo de Listagem das Instituições Bancárias no Brasil

Este tópico apresenta um detalhamento a respeito das variáveis porte, tipo de controle e tipo de listagem, baseadas em práticas recomendadas pelo IBGC. Essas práticas foram lembradas porque possuem respaldo no setor empresarial brasileiro e podem ser aplicadas ao estudo de instituições bancárias, sem prejuízo da existência de outras práticas de governança

corporativa, como aquelas recomendadas pelo Comitê da Basileia (BCBS, 2010b) e que podem, também, subsidiar estudos contendo evidências pertinentes às referidas instituições.

Quanto ao porte em instituições bancárias, é possível identificar mais de um critério para operacionalizá-lo, podendo contemplar dados contábeis ou informações cadastrais. São exemplos de critérios para o porte, segundo dados contábeis: ativos totais, operações de crédito, depósitos totais, patrimônio líquido. São exemplos de critérios para o porte, baseado em informações cadastrais: quantidade de dependências (agências e postos de atendimento), número de funcionários e número de clientes (BACEN, 2011c, 2011d).

Neste estudo, o porte considera a informação cadastral baseada no número de clientes garantidos pelo Fundo Garantidor de Créditos⁷. Considerando a abordagem qualitativa predominante desta pesquisa, é oportuno lembrar que para fins de divulgação de *rankings* de instituições mais reclamadas é possível segmentar esse número de clientes em dois atributos que permitem classificar as instituições quanto ao porte em ‘instituições com menos de um milhão de clientes’ e ‘instituições com mais de um milhão de clientes’ (BACEN, 2011c). Adicionalmente, é possível empregar quartis para segmentar o número de clientes em quatro atributos que permitem classificar o porte em ‘pequeno’, ‘médio’, ‘grande’ e ‘muito grande’. A classificação do porte em quatro atributos foi empregada em pesquisa de empresas atuantes no Brasil (LIMA, 2007), sendo doravante adotada para atingir os objetivos deste estudo.

Quanto ao tipo de controle, o IBGC sugere uma classificação que contempla grupos de controladores do setor público (estatal) e do setor estrangeiro. No Brasil, o BACEN divulga classificação para o tipo de controle com cinco atributos: ‘público federal’, ‘público estadual’, ‘privado nacional’, ‘privado controle estrangeiro’ e ‘privado participação estrangeira’ (BACEN, 2011d). Uma classificação alternativa aglutina esses cinco atributos em três: controle privado nacional (com ou sem participação estrangeira), controle público (federal ou estadual) e controle estrangeiro (BERGER ET AL., 2005). A classificação do tipo de controle em três atributos já foi aplicada ao estudo de instituições bancárias (OLIVEIRA, 2008), sendo escolhida para ser aplicada nesta pesquisa.

Entre as classificações para a natureza jurídica das organizações, o IBGC contempla as sociedades anônimas de capital aberto ou fechado, conforme exista a possibilidade ou não de negociação de valores mobiliários (IBGC, 2009). No Brasil, a entidade pública que fiscaliza o mercado de capitais e reconhece a situação do registro de uma companhia como de capital aberto é a CVM. As companhias registradas como de capital aberto podem apresentar ações listadas em bolsa. Para as companhias listadas em bolsa, além da adesão ao segmento de mercado tradicional há a possibilidade de adesão aos níveis diferenciados de governança corporativa disseminados pela Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros – BM&FBOVESPA: Nível 1, Nível 2 e Novo Mercado (BM&FBOVESPA, 2013). A adesão a esses níveis é voluntária e, uma vez feita, as companhias comprometem-se com práticas de governança corporativa adicionais às exigidas pela legislação vigente (GASPAR ET AL., 2011).

Considerando as informações do parágrafo anterior, neste estudo, a instituição bancária é listada em bolsa se atender uma das seguintes condições: 1. É uma instituição bancária independente com ações em um dos mercados organizados pela BM&FBOVESPA; 2. É um conglomerado⁸ integrado por instituição financeira líder, banco comercial ou banco múltiplo com carteira comercial com ações em um dos referidos mercados. Em qualquer outro caso, a instituição bancária não é listada em bolsa (ALVES, 2005; BM&FBOVESPA, 2011). A segmentação em atributos ‘listado’ e ‘não listado’ possui respaldo para fins de avaliação de prêmios a respeito de práticas de governança corporativa no Brasil (IBGC, 2012).

3. Metodologia

Este estudo é descritivo, com abordagem predominantemente qualitativa, contemplando fundamentação teórica e pesquisa documental. A seguir, apresentam-se a população e a amostra, as técnicas de coleta e tratamento dos dados, a operacionalização das variáveis porte, tipo de controle e tipo de listagem, o *checklist* usado para caracterizar as ouvidorias e conclui-se com o teste qui-quadrado usado nas análises.

A população contempla instituições bancárias constantes do relatório intitulado '50 Maiores Bancos', data base junho de 2011 (BACEN, 2011d). As instituições que pertencem ao Consolidado Bancário I totalizaram 100 entidades. A amostra é não probabilística por acessibilidade aos dados, e três passos foram executados para selecionar a amostra:

- 1) Foram selecionadas 90 instituições em atividade, a partir dos cadastros de instituições financeiras divulgados pelo Bacen. As instituições em atividade foram operacionalmente independentes de outras instituições do 1º semestre de 2008 ao 1º semestre de 2011.
- 2) Entre as 90 instituições em atividade, foram selecionadas 30 delas presentes nos *rankings* de reclamações divulgados pelo Bacen. As instituições apresentaram reclamação procedente pertinente à ouvidoria entre o 1º semestre de 2008 e o 1º semestre de 2011.
- 3) A partir das 30 instituições, foram selecionadas 26 instituições com informações financeiras comparáveis e com diretor responsável pela ouvidoria, ouvidor e sítio eletrônico evidenciados (BACEN, 2011b). A comparabilidade baseou-se nas informações disponibilizadas pelas próprias instituições do 1º semestre de 2008 ao 1º semestre de 2011. A Figura 1 ilustra a amostra.

Nome Reduzido	Porte	Tipo de Controle	Tipo de Listagem
BANESE	Grande	Público	Listado em Bolsa
BANRISUL	Muito Grande	Público	Listado em Bolsa
BASA	Grande	Público	Listado em Bolsa
BASEMSA	Pequeno	Privado Nacional	Não Listado em Bolsa
BB	Muito Grande	Público	Listado em Bolsa
BIC	Grande	Privado Nacional	Listado em Bolsa
BMG	Médio	Privado Nacional	Não Listado em Bolsa
BONSUCESSO	Médio	Privado Nacional	Não Listado em Bolsa
BVA	Médio	Privado Nacional	Não Listado em Bolsa
CEF	Muito Grande	Público Nacional	Não Listado em Bolsa
CITIBANK	Grande	Estrangeiro	Não Listado em Bolsa
CRUZEIRO DO SUL	Médio	Privado Nacional	Listado em Bolsa
DAYCOVAL	Médio	Privado Nacional	Listado em Bolsa
FIBRA	Médio	Privado Nacional	Não Listado em Bolsa
HSBC	Muito Grande	Estrangeiro	Não Listado em Bolsa
INDUSTRIAL DO BRASIL	Pequeno	Privado Nacional	Não Listado em Bolsa
ITAU	Muito Grande	Privado Nacional	Listado em Bolsa
J.MALUCELLI	Pequeno	Privado Nacional	Listado em Bolsa
MATONE	Pequeno	Privado Nacional	Não Listado em Bolsa
MERCANTIL DO BRASIL	Grande	Privado Nacional	Listado em Bolsa
PINE	Pequeno	Privado Nacional	Listado em Bolsa
RURAL	Grande	Privado Nacional	Não Listado em Bolsa
SAFRA	Grande	Privado Nacional	Não Listado em Bolsa
SANTANDER	Muito Grande	Estrangeiro	Listado em Bolsa
SOCIETE GENERALE	Pequeno	Estrangeiro	Não Listado em Bolsa
VOTORANTIM	Médio	Privado Nacional	Não Listado em Bolsa

Figura 1. Amostra (ordenada alfabeticamente pela coluna 'Nome Reduzido')

Fonte: Dados da pesquisa. Observação: em todo o período da pesquisa, cada instituição da amostra manteve o porte, o tipo de controle e o tipo de listagem.

Entre as instituições citadas na Figura 1 não consta o Bradesco porque não apresentou reclamações procedentes pertinentes à ouvidoria no período do estudo. O Banco Panamericano não constou da amostra porque as informações acessíveis não permitiram a comparabilidade em todo período analisado. Os Bancos GE Capital, Schahin e Máxima não integraram a amostra porque as informações financeiras acessíveis não contemplaram todo período da pesquisa. Os depósitos totais das instituições com nome reduzido na Figura 1 representaram 79,44% do Consolidado B-I, na data base junho de 2011, e essas instituições contemplaram 60,35% do total de clientes garantidos pelo Fundo Garantidor de Créditos na referida data base. Essas evidências servem para indicar a representatividade da amostra em depósitos totais para o Consolidado B-I e em número de clientes para o SFN.

Adicionalmente, a Figura 1 apresenta três colunas com atributos das variáveis Porte, Tipo de Controle e Tipo de Listagem, as quais foram citadas no Tópico 2.3 da fundamentação teórica. A operacionalização dessas três variáveis está na Figura 2. Para atingir os objetivos do estudo não foi preciso identificar as instituições bancárias. Doravante as instituições não serão nomeadas, atribuindo-se um número aleatório para preservar suas identidades e enfatizando a segmentação das instituições segundo os atributos das variáveis na Figura 2.

Variável	Atributos da Variável	Fonte de Evidência	Principais Referências
Porte	Muito Grande Grande Médio Pequeno	Segmentação em quartis do número de clientes garantidos pelo Fundo Garantidor de Créditos, posição mais atualizada ao fim de cada semestre no relatório <i>Ranking</i> de Instituições Mais Reclamadas do Bacen.	IBGC (2009), Bacen (2011c), Lima (2007).
Tipo de Controle	Público ^a Privado Nacional ^b Estrangeiro	Coluna 'Tipo de Controle', posição ao final de cada semestre do relatório '50 Maiores Bancos' - BACEN.	IBGC (2009), Berger <i>et al.</i> (2005), Bacen (2011d), Oliveira (2008).
Tipo de Listagem	Não Listado em Bolsa Listado em Bolsa ^c	Colunas 'ação' e 'tipo', posição ao final de cada semestre do relatório 'Informe Técnico' - BM&FBOVESPA.	IBGC (2009, 2012), Alves (2005), BM&FBOVESPA (2011).

Figura 2. operacionalização das variáveis porte, tipo de controle e tipo de listagem.

Fonte: dados da pesquisa. a. contempla público estadual e público federal. b. contempla privado nacional com ou sem participação estrangeira. c. contempla listado no mercado tradicional ou listado nos níveis diferenciados de governança corporativa da BM&FBOVESPA.

A coleta dos dados ocorreu entre julho e dezembro de 2011 e contemplou estatutos, atas de assembleias, atas de reuniões do conselho de administração e de diretoria, relatórios anuais e outros instrumentos de divulgação presentes nos sítios eletrônicos das instituições, CVM, BM&FBOVESPA, nas Juntas Comerciais de São Paulo, Rio de Janeiro, Paraná, Minas Gerais e Rio Grande do Sul, Diário Oficial do Estado de São Paulo e em jornal com circulação em Belo Horizonte. Para três instituições foram solicitados os estatutos ou a informação de onde estavam disponíveis. Adicionalmente, foram coletadas, de forma complementar, informações a respeito das instituições nos sítios eletrônicos do Bacen, Fundação Procon-SP, Ministério da Justiça, Federação Brasileira de Bancos - Febraban e Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização - CNSeg. A documentação contempla período do 1º semestre de 2008 ao 1º semestre de 2011.

O tratamento dos dados contemplou a análise de conteúdo categorial temática (Bardin, 2000) e a Figura 3 mostra 2 categorias e 19 subcategorias usados na análise. A categoria 'Características de Gestão' associa-se a 9 subcategorias, e a categoria 'Características de Governança Corporativa' associa-se a 10 subcategorias. As categorias e subcategorias têm

base nas referências da fundamentação teórica, especialmente na regulamentação brasileira pertinente às ouvidorias (CMN, 2010) e em práticas de governança corporativa recomendadas pelo IBGC (2009). As categorias não receberam pesos diferenciados, com base em estudo a respeito de divulgação de informações do Comitê da Basileia (BCBS, 2003) e as subcategorias foram associadas às respectivas categorias baseado em pesquisa exploratória prévia, na qual foram consideradas as opiniões concordantes de 24 especialistas em ouvidoria.

<p>Subcategorias associadas à Categoria ‘Características de Gestão’</p> <p>1)Atribuições da ouvidoria^a; 2)Diferença entre ouvidoria e outros canais de atendimento; 3)Forma de acesso à ouvidoria (inclui telefone gratuito)^a; 4)Prazo limite de resposta final para reclamações recebidas na ouvidoria da instituição bancária^a; 5)Certificação dos integrantes da ouvidoria; 6)Descrição da qualificação e/ou experiência do ouvidor; 7)Informações a respeito das reclamações recebidas na ouvidoria da instituição bancária; 8)Compromisso exposto da instituição em assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para elaboração de resposta às reclamações recebidas^a; 9)Outras informações (Ex: atuação da ouvidoria contribuindo para prevenir riscos, conscientização do corpo funcional da instituição a respeito da ouvidoria, eventuais indicadores que contribuam para entender o desempenho da ouvidoria).</p>
<p>Subcategoria associadas à Categoria ‘Características de Governança Corporativa’</p> <p>10)Responsabilidade do conselho de administração/diretoria executiva a respeito de medidas propostas pela ouvidoria; 11)Responsabilidade(s) regulamentar(es) do diretor responsável pela ouvidoria; 12)Responsabilidades da auditoria interna e comitê de auditoria (se existir na instituição) a respeito de relatório da ouvidoria e/ou a respeito de relatório do diretor responsável pela ouvidoria; 13)Responsabilidade da auditoria independente a respeito de relatório do diretor responsável pela ouvidoria; 14)Localização da ouvidoria na estrutura organizacional da instituição; 15)Critérios para designação/destituição do ouvidor^a; 16)Mandato do ouvidor^a; 17)Indicação se ouvidor é designado diretor responsável pela ouvidoria; 18)Compromisso exposto da instituição em criar condições para o funcionamento da ouvidoria pautado pela transparência, independência, imparcialidade e isenção^a; 19)Outras informações (Ex: orçamento da ouvidoria, eventual alçada da ouvidoria, segregação entre ouvidoria e auditoria interna).</p>

Figura 3. *checklist* - características pertinentes às ouvidorias

Fonte: dados da pesquisa. Observação: a. indica subcategorias com divulgação mandatária.

Verifica-se, na Figura 3, que 7 subcategorias são de divulgação mandatária. As 12 subcategorias remanescentes são de divulgação voluntária (VERRECCHIA, 2001). A presença ou ausência de cada subcategoria considerou verbos e substantivos nos textos dos documentos examinados. Foram verificadas as quantidades e os percentuais de subcategorias presentes e ausentes, totalizados por categoria e por instituição bancária. A apresentação dos resultados foi segmentada considerando os atributos das variáveis porte, tipo de controle e tipo de listagem, citadas na Figura 2. Foram aplicados testes qui-quadrado para dar significância aos resultados das análises por instituição, e para execução dos testes foi empregado o SPSS 15.0.

4. Resultados

Esta parte apresenta a análise dos resultados. O Tópico 4.1 apresenta a análise das características pertinentes às ouvidorias por subcategoria e categoria. O Tópico 4.2 apresenta a análise das características pertinentes às ouvidorias por grupos de instituições bancárias.

4.1 Análise das Características por Subcategoria e Categoria

A Tabela 1 mostra os resultados da análise por subcategoria e categoria. Na coluna ‘subcategoria’ consta numeração 1) a 19) que identifica as subcategorias descritas na Figura 3. A Tabela 1 também mostra a quantidade e o percentual de instituições que divulgaram cada subcategoria, considerando atributos das variáveis porte, tipo de controle e tipo de listagem.

Tabela 1: Resultados da análise por subcategoria

Categoria	Subcategoria	Porte				Tipo de Controle			Tipo de Listagem	
		n=6	n=7	n=7	n=6	n=5	n=17	n=4	n=14	n=12
		Peq (%)	Méd (%)	Grd (%)	MGrd (%)	Publ (%)	Priv (%)	Estr (%)	Nlist (%)	List (%)
Características de Gestão	1)	6 (100,00)	7 (100,00)	7 (100,00)	6 (100,00)	5 (100,00)	17 (100,00)	4 (100,00)	14 (100,00)	12 (100,00)
	2)	6 (100,00)	7 (100,00)	7 (100,00)	6 (100,00)	5 (100,00)	17 (100,00)	4 (100,00)	14 (100,00)	12 (100,00)
	3)	6 (100,00)	7 (100,00)	7 (100,00)	6 (100,00)	5 (100,00)	17 (100,00)	4 (100,00)	14 (100,00)	12 (100,00)
	4)	6 (100,00)	7 (100,00)	6 (85,71)	6 (100,00)	5 (100,00)	16 (94,12)	4 (100,00)	13 (92,86)	12 (100,00)
	5)	0 (0,00)	0 (0,00)	1 (14,29)	0 (0,00)	0 (0,00)	0 (0,00)	1 (25,00)	1 (7,14)	0 (0,00)
	6)	0 (0,00)	0 (0,00)	0 (0,00)	2 (33,33)	0 (0,00)	1 (5,88)	1 (25,00)	1 (7,14)	1 (8,33)
	7)	0 (0,00)	0 (0,00)	4 (57,14)	4 (66,67)	4 (80,00)	3 (17,65)	1 (25,00)	2 (14,29)	6 (50,00)
	8)	6 (100,00)	7 (100,00)	7 (100,00)	6 (100,00)	5 (100,00)	17 (100,00)	4 (100,00)	14 (100,00)	12 (100,00)
	9)	3 (50,00)	3 (42,86)	5 (71,43)	6 (100,00)	5 (100,00)	10 (58,82)	2 (50,00)	7 (50,00)	10 (83,33)
Características de Governança Corporativa	10)	1 (16,67)	1 (14,29)	3 (42,86)	3 (50,00)	3 (60,00)	4 (23,53)	1 (25,00)	1 (7,14)	7 (58,33)
	11)	6 (100,00)	7 (100,00)	7 (100,00)	6 (100,00)	5 (100,00)	17 (100,00)	14 (100,00)	14 (100,00)	12 (100,00)
	12)	1 (16,67)	2 (28,57)	4 (57,14)	4 (66,67)	3 (60,00)	5 (29,41)	3 (75,00)	5 (35,71)	6 (50,00)
	13)	0 (0,00)	1 (14,29)	3 (42,86)	1 (16,67)	2 (40,00)	3 (17,65)	0 (0,00)	1 (7,14)	4 (33,33)
	14)	1 (16,67)	2 (28,57)	3 (42,86)	2 (33,33)	3 (60,00)	5 (29,41)	0 (0,00)	2 (14,29)	6 (50,00)
	15)	6 (100,00)	7 (100,00)	7 (100,00)	6 (100,00)	5 (100,00)	17 (100,00)	4 (100,00)	14 (100,00)	12 (100,00)
	16)	6 (100,00)	7 (100,00)	7 (100,00)	6 (100,00)	5 (100,00)	17 (100,00)	4 (100,00)	14 (100,00)	12 (100,00)
	17)	6 (100,00)	7 (100,00)	7 (100,00)	6 (100,00)	5 (100,00)	17 (100,00)	4 (100,00)	14 (100,00)	12 (100,00)
	18)	6 (100,00)	7 (100,00)	7 (100,00)	6 (100,00)	5 (100,00)	17 (100,00)	4 (100,00)	14 (100,00)	12 (100,00)
	19)	4 (66,67)	5 (71,43)	7 (100,00)	6 (100,00)	5 (100,00)	13 (76,47)	4 (100,00)	11 (78,57)	11 (91,67)

Fonte: dados da pesquisa. Legenda: subcategoria – numeração que identifica a subcategoria citada na Figura 3; n – quantidade total de instituições associada a cada atributo de variável; Peq - quantidade de instituições de porte pequeno; Méd - quantidade de instituições de porte médio; Grd - quantidade de instituições de porte grande; Mgrd - quantidade de instituições de porte muito grande; Publ - quantidade de instituições com controle público; Priv - quantidade de instituições com controle privado nacional; Estr - quantidade de instituições com controle estrangeiro; Nlist – quantidade de instituições não listadas em bolsa, List - quantidade de instituições listadas em bolsa; (%) percentual de instituições para o qual foi divulgada cada subcategoria, considerando 100% a quantidade total de instituições associada a cada atributo de variável (n).

Verificou-se, na Tabela 1, que as subcategorias 1) a 4) e 8), associadas na Figura 3 à categoria ‘características de gestão’ e as subcategorias 11), 15) a 19), associadas na Figura 3 à categoria ‘características de governança corporativa’, apresentaram percentuais superiores a 50% para todos os atributos das variáveis porte, tipo de controle e tipo de listagem. De notar,

com base na Figura 3, que as subcategorias 2), 11), 17) e 19) são de divulgação voluntária, ou seja, apesar da divulgação mandatória, a análise por subcategoria baseada na Tabela 1 mostra evidências de divulgação além da previsão regulamentar.

Com relação à subcategoria 9), referente a outras informações, constatou-se que apresentou percentuais iguais ou superiores a 50%, exceto para instituições de porte médio (42,86%). Mesmo não estando presente em toda a amostra, a análise dessa subcategoria de divulgação voluntária sinalizou que a ouvidoria pode propor melhorias nos canais de atendimento e participar da avaliação de novos produtos, antes da oferta desse produto ser feita ao cliente (atividade ligada à prevenção de riscos da instituição bancária). A avaliação de novos produtos alinha-se aos princípios recomendados pelo Comitê da Basileia, relativos ao risco operacional (BCBS, 2011).

4.2 Análise Características por Grupos de Instituições Bancárias

Este tópico apresenta a descrição e a análise das características pertinentes às ouvidorias segmentada por instituição bancária. Inicialmente, a partir das quantidades de subcategorias ausentes e presentes associadas a cada instituição, apresenta-se a Tabela 2. Essa tabela contempla percentuais de subcategorias presentes segmentados por instituição. Por exemplo, para a Instituição 2 foram constatadas doze subcategorias presentes do total de dezenove subcategorias (63,16% de percentual de subcategorias presentes).

Tabela 2: Percentuais de subcategorias presentes por instituição bancária

Instituição	A	P	P%	Instituição	A	P	P%
6	2	17	89,47%	15	6	13	68,42%
7	2	17	89,47%	17	6	13	68,42%
20	2	17	89,47%	2	7	12	63,16%
16	3	16	84,21%	9	7	12	63,16%
3	4	15	78,95%	11	7	12	63,16%
4	4	15	78,95%	12	7	12	63,16%
23	4	15	78,95%	21	7	12	63,16%
10	5	14	73,68%	22	8	11	57,89%
24	5	14	73,68%	25	8	11	57,89%
26	5	14	73,68%	1	9	10	52,63%
5	6	13	68,42%	13	9	10	52,63%
8	6	13	68,42%	18	9	10	52,63%
14	6	13	68,42%	19	9	10	52,63%

Fonte: dados da pesquisa. Legenda: Instituição – indica a instituição bancária; A – Quantidade de subcategorias ausentes; P – Quantidade de subcategorias presentes; P% - Percentual de subcategorias presentes.

A partir dos dados da Tabela 2 foi possível elaborar a Tabela 3, a qual mostra a análise descritiva do percentual de subcategorias presentes por instituição bancária. O máximo verificado foi 89,47% para três instituições e o mínimo foi 52,63% para quatro instituições.

Tabela 3: Análise descritiva - percentuais de subcategorias presentes por instituição bancária

N	Média	Desvio-Padrão	Mínimo	Máximo	Moda ^a	1º quartil	Mediana	3º quartil
26	69,03	11,56	52,63	89,47	63,16	61,84	68,42	78,95

Fonte: dados da pesquisa. Legenda: 'N' é o número de instituições. Observações: a. bimodal, sendo mostrada moda de menor valor.

Constatou-se, a partir das Tabelas 2 e 3, evidências de divulgação voluntária para caracterizar as ouvidorias, considerando que todas as instituições superaram o percentual de

36,84% (percentual referente à divulgação das sete subcategorias de divulgação mandatória do total de dezenove subcategorias possíveis). Esses resultados corroboram análises descritas a respeito da Tabela 1, mostrando evidências de divulgação além da prevista na regulamentação bancária, e estão em sintonia com Alves e Machado Filho (2011) no qual foi verificada a possibilidade de existir divulgação voluntária a respeito das atribuições das ouvidorias em instituições bancárias no Brasil.

A Tabela 4 subsidia uma análise inferencial dos dados, mostrando a quantidade e o percentual de subcategorias ausentes e presentes segmentado pelo porte, pelo tipo de controle e pelo tipo de listagem das instituições. Por exemplo, as instituições de porte médio apresentaram oitenta e quatro subcategorias presentes do total de cento e trinta e três subcategorias (63,16% de subcategorias presentes). A partir das informações que foram descritas nessa tabela foi possível aplicar testes qui-quadrado, para verificar se as proporções de subcategorias ausentes e presentes apresentaram diferenças considerando o porte, o tipo de controle e o tipo de listagem das instituições.

Tabela 4: Análise inferencial - subcategorias ausentes e presentes considerando porte, tipo de controle e tipo de listagem da instituição bancária.

Variável	Atributos da Variável	Ausente (%)	Presente (%)	Total (%)	Teste Qui-quadrado ^a	Graus de liberdade	Significância do teste
Porte	Pequeno	44 (38,60)	70 (61,40)	114 (100,00)	10,6178	3	0,0140**
	Médio	49 (36,84)	84 (63,16)	133 (100,00)			
	Grande	34 (25,56)	99 (74,44)	133 (100,00)			
	Muito Grande	26 (22,81)	88 (77,19)	114 (100,00)			
Tipo de Controle	Público	20 (21,05)	75 (78,95)	95 (100,00)	5,8267	2	0,0543*
	Privado Nacional	110 (34,06)	213 (65,94)	323 (100,00)			
	Estrangeiro	23 (30,26)	53 (69,74)	76 (100,00)			
Tipo de Listagem	Não Listado	96 (36,09)	170 (63,91)	266 (100,00)	6,5536 ^b	1	0,0105**
	Listado	57 (25,00)	171 (75,00)	228 (100,00)			

Fonte: dados da pesquisa. Observações: a. pré-requisitos para execução dos testes foram atendidos. Os testes consideraram os atributos das variáveis ausentes e presentes. b. O resultado foi obtido com correção de continuidade para Tabela 2 x 2 (Siegel & Castellan, 2006). **valor significativo a 5%; *valor significativo a 10%.

Quanto ao porte, a hipótese nula do teste qui-quadrado foi a de que não houve diferenças significativas entre a proporção de subcategorias ausentes e presentes considerando as instituições pequenas, médias, grandes e muito grandes. A hipótese alternativa indicou haver diferenças nessas proporções. A Tabela 4 mostra que foram constatadas diferenças significativas, no nível de 5%, entre as proporções de subcategorias ausentes e presentes segmentadas pelo porte, para três graus de liberdade. As instituições de porte muito grande apresentaram oitenta e oito subcategorias presentes do total de cento e quatorze subcategorias analisadas (77,19% do total).

Quanto ao tipo de controle, verifica-se na Tabela 4 que as instituições com controle público apresentaram setenta e cinco subcategorias presentes do total de noventa e cinco subcategorias possíveis (78,95% do total). Foi aplicado o teste qui-quadrado para verificar se

as proporções de subcategorias ausentes e presentes apresentaram diferenças segundo o tipo de controle. A hipótese nula do teste foi a de que não houve diferenças significativas entre a proporção de subcategorias ausentes e presentes considerando as instituições públicas, privadas nacionais e estrangeiras. A hipótese alternativa indicou haver diferenças nessas proporções. Os resultados do teste não permitiram constatar diferenças entre as proporções de subcategorias ausentes e presentes segmentadas pelo tipo de controle, no nível de significância de 5%, mas houve diferenças, no nível de significância de 10%.

Adicionalmente, quanto ao tipo de listagem, verificou-se na Tabela 4 que as instituições listadas apresentaram cento e setenta e uma subcategorias presentes do total de duzentos e vinte e oito subcategorias possíveis (75,00% do total). Foi aplicado o teste qui-quadrado para verificar se as proporções de subcategorias ausentes e presentes apresentaram diferenças segundo o tipo de listagem. A hipótese nula do teste qui-quadrado, foi a de que não houve diferenças significativas entre a proporção de subcategorias ausentes e presentes considerando as instituições não listadas em bolsa e listadas em bolsa. A hipótese alternativa indicou haver diferenças nessas proporções. Os resultados do teste permitiram constatar que houve diferenças, no nível de 5%, entre as proporções de subcategorias ausentes e presentes, segmentadas pelo tipo de listagem.

Por fim, as comparações entre as proporções de subcategorias ausentes e presentes, considerando o porte e o tipo de listagem, permitiram verificar diferenças no nível de significância de 5% e, considerando o tipo de controle, houve diferenças na proporção de subcategorias ausentes e presentes no nível de significância de 10%. Esses resultados complementam as análises por categoria e por subcategoria, descritas no Tópico 4.1, e mostram significância estatística no emprego de atributos das variáveis porte, tipo de controle e tipo de listagem (variáveis baseadas em práticas recomendadas pelo IBGC), para comparar as características pertinentes às ouvidorias de instituições bancárias no País.

5. Conclusões

Este artigo buscou analisar as características pertinentes às ouvidorias de 26 instituições bancárias no Brasil. Subsidiariamente, buscou-se verificar se essas características apresentaram diferenças considerando porte, tipo de controle e tipo de listagem das instituições. Este estudo tratou um tema atual, considerando que as ouvidorias podem atuar na redução de riscos existentes na relação entre instituições bancárias e seus clientes e usuários. Adicionalmente, as informações divulgadas a respeito das características pertinentes às ouvidorias, considerando as variáveis porte, tipo de controle e tipo de listagem, podem subsidiar reflexões de interessados na atuação das ouvidorias dessas instituições no Brasil.

Realizou-se estudo descritivo, com abordagem predominantemente qualitativa, analisando-se conteúdo da documentação divulgada ao público a respeito das instituições da amostra do 1º semestre de 2008 ao 1º semestre de 2011. A análise empregou um *checklist* com duas categorias e dezenove subcategorias, as quais foram baseadas na fundamentação teórica e na avaliação prévia de 24 especialistas. Aplicaram-se análise descritiva e inferencial para tratar as 494 observações de subcategorias. A amostra foi obtida a partir do Relatório 50 Maiores Bancos, divulgado pelo Banco Central do Brasil, data base junho de 2011.

Os principais resultados da análise mostraram que instituições de porte muito grande apresentaram 77,19% de subcategorias presentes, instituições com controle público apresentaram 78,95% de subcategorias presentes, e instituições listadas apresentaram 75,00% de subcategorias presentes. Com base na análise inferencial, constataram-se diferenças ao comparar as proporções de subcategorias ausentes e presentes segmentadas pelo porte, pelo tipo de controle e pelo tipo de listagem vinculados às instituições da amostra.

Os resultados da análise por instituição bancária permitiram constatar, também, que o percentual máximo de divulgação verificado foi 89,47% para três instituições e o mínimo foi 52,63% para quatro instituições. Os resultados mostraram percentuais de divulgação mínimos superiores a 36,84%, que é o percentual esperado apenas para a divulgação mandatória. Esses resultados estão em sintonia com Alves e Machado Filho (2011), estudo no qual foi verificada a possibilidade de divulgação a respeito das atribuições das ouvidorias além da prevista na regulamentação bancária.

Adicionalmente, os resultados da análise por categoria e subcategoria permitiram apurar que cinco subcategorias associadas às características de gestão e seis subcategorias associadas às características de governança corporativa apresentaram percentuais de divulgação superiores a 50%, independente do porte, do tipo de controle e do tipo de listagem da instituição. Quatro dessas onze subcategorias são de divulgação voluntária. A subcategoria 9), de divulgação voluntária e referente a outras informações, mesmo não estando presente em toda a amostra, trouxe evidências de que a ouvidoria pode propor melhorias nos canais de atendimento e participar da avaliação de novos produtos, antes da oferta desse produto ser feita ao cliente (atividade ligada à prevenção de riscos operacionais da instituição bancária).

Em geral, os resultados deste estudo contribuem para redução de assimetrias informacionais a respeito da atuação ouvidorias em instituições bancárias no Brasil, subsidiando reflexões de acadêmicos, reguladores, acionistas, clientes e usuários das instituições. Pela significância estatística constatada no emprego de atributos das variáveis porte, tipo de controle e tipo de listagem, os resultados sinalizam que essas variáveis, baseadas em práticas recomendadas pelo IBGC, podem ser usadas para comparar as características pertinentes às ouvidorias de instituições bancárias no País.

Por fim, os achados deste artigo limitaram-se à amostra analisada e consideraram a regulamentação no período da coleta dos dados. O conceito de divulgação empregado neste estudo contempla, além da informação publicada pela própria instituição, as informações a respeito da instituição disponibilizadas por reguladores e por entidades às quais as instituições estejam associadas. Como sugestões para estudos futuros, as variáveis porte, tipo de controle e tipo de listagem podem ser empregadas em outras pesquisas e os resultados podem ser comparados com os deste artigo. O *checklist* apresentado na metodologia, previamente validado por especialistas, pode ser usado ou adaptado em outras pesquisas, por exemplo, para analisar as características pertinentes às ouvidorias de instituições não bancárias no País.

6. Referências

- ALVES, C. A. M. **A Divulgação do Risco Operacional Segundo Recomendações do Comitê da Basileia: Estudo em Bancos com Carteira Comercial no Brasil**. Curitiba, 2005. Dissertação (Mestrado em Administração) - Centro de Pesquisa e Pós-graduação em Administração, Departamento de Administração, Universidade Federal do Paraná.
- _____; MACHADO FILHO, C. A. P. A Divulgação das Atribuições de Ouvidorias em Instituições Bancárias Públicas e Privadas à Luz da Regulamentação Brasileira. **Contabilidade, Gestão e Governança**. Brasília, v.14, n.2, p.45-61, mai/ago 2011.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL - BACEN. **Circular 1.273**, de 29 de dezembro de 1987. Disponível em: < www.bcb.gov.br >, acesso em 02/07/2012.
- _____. **Circular 3.370**, de 23 de outubro de 2007 (Revogada). Dispõe sobre procedimentos complementares relativos à implantação de componente organizacional de ouvidoria. Disponível em: <http://www. bcb.gov.br>. Acesso em: 03/08/2009.
- _____. **Circular 3.503**, de 26 de julho de 2010. Dispõe sobre procedimentos complementares relativos à implantação de componente organizacional de ouvidoria nas instituições financeiras, nas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do

Brasil e nas Administradoras de Consórcio. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br>>. Acesso em: 03/11/2012.

_____. **Fundo Garantidor de Crédito - FGC**. Disponível em http://www.bcb.gov.br/pre/bc_atende/port/fgc.asp?idpai=portalbcb. Acesso em 20 de dezembro de 2011a.

_____. **Ranking de Instituições Mais Reclamadas**. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/?RANKING>>. Acesso em: 30/07/2011c.

_____. **Relatório 50 Maiores Bancos e o Consolidado do Sistema Financeiro Nacional**. Data base junho de 2011d. Disponível em: < <http://www.bcb.gov.br> >. Recuperado em 20 de dezembro de 2011.

_____. **Ouvidorias dos Bancos**. Disponível em <<http://www.bcb.gov.br/?OUVIDBANCOS>>. Acesso em 30 de junho de 2011b.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2000.

BASEL COMMITTEE ON BANKING SUPERVISION - BCBS. **About the Basel Committee**. Bank for International Settlements. Disponível em: < <http://www.bis.org/bcbs/index.htm>>. Acesso em: 02/10/2010a.

_____. **Customer Suitability in the Retail Sale of Financial Products and Services**. The Joint Forum, Bank for International Settlements, April 2008. Disponível em: <<http://www.bis.org/publ/joint20.pdf>>. Acesso em: 02/10/2009.

_____. **Enhancing Corporate Governance for Banking Organizations**. Bank for International Settlements, february 2006. Disponível em: <<http://www.bis.org/publ/bcbs122.pdf>> . Acesso em 02/04/2009.

_____. **Public Disclosures by Banks: Results of the 2001 Disclosure Survey**. Basel, Bank for International Settlements, May 2003. Disponível em: <<http://www.bis.org/publ/bcbs97.pdf>>. Acesso em: 03/10/2012.

_____. **Principles for Enhancing Corporate Governance: Final Document**. Bank for International Settlements, October, 2010b. Disponível em: <<http://www.bis.org/publ/bcbs176.pdf>>. Acesso em 15/10/2011.

_____. **Principles for the Sound Management of Operational Risk**. Bank for International Settlements, June, 2011. Disponível em <<http://www.bis.org/publ/bcbs195.pdf>>. Acesso em 02/06/2012.

BERGER, A. N. *et al*. Corporate Governance and Bank Performance: a Joint Analysis of the Static, Selection, and Dynamic Effects of Domestic, Foreign, and State Ownership. **World Bank Policy Research Working Paper**, n. 3632, June 2005. Disponível em: < <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/8229> >. Acesso em 02/08/2012.

BOLSA DE VALORES, MERCADORIAS E FUTUROS - BM&FBOVESPA. **Bovespa - Informe Técnico**. Financeiro e Outros - Intermediários Financeiros / Bancos. São Paulo, 2011. Disponível em: <<http://www.bmfbovespa.com.br>>. Acesso em: 21/09/2012.

_____. **Segmentos de Listagem**. Disponível em:< http://www.bmfbovespa.com.br/empresas/pages/empresas_segmentos-de-listagem.asp >. Acesso em 12/02/2013.

COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS – CVM. **Instrução nº 529**, de 1º de novembro de 2012. Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários. Disponível em <http://www.cvm.gov.br/asp/cvmwww/atos/Atos_Redir.asp?Tipo=I&File=inst\inst529.doc>. Acesso em 12/03/2013.

_____. **Resolução nº 3.477**, de 26 de julho de 2007 (Revogada). Dispõe sobre a instituição de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Disponível em: < <https://www3.bcb.gov.br/normativo/detalharNormativo.do?method=detalharNormativo&N=107238413> >. Acesso em: 03/11/2009.

_____. **Resolução nº 3.849**, de 25 de março de 2010. Dispõe sobre a instituição de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições

autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Disponível em: < <https://www3.bcb.gov.br/normativo/detalharNormativo.do?method=detalharNormativo&N=110024658>>. Acesso em: 26/12/2010.

CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS – CNSP. **Resolução CNSP nº 279**, de 2013. Dispõe sobre a instituição de ouvidoria pelas sociedades seguradoras, entidades abertas de previdência complementar e sociedades de capitalização e revoga a Resolução CNSP no 110/2004. Disponível em: <<http://www2.susep.gov.br/biblioteca/web/docOriginal.aspx?tipo=1&codigo=30624>>. Acesso em 12/03/2013.

FORTUNA, E. **A Governança Corporativa no Sistema Bancário: uma Visão Orientada aos Depositantes, Credores e à Sociedade**. Rio de Janeiro, 2007. Tese (Doutorado em Administração) – Instituto COPPEAD de Administração, Universidade Federal do Rio de Janeiro.

GASPAR, M. A. *et al.* Relações com Investidores dos Bancos Múltiplos Listados na Bovespa: um Estudo da Estratégia de Governança Corporativa no Atendimento Virtual. **Base – Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos**, v. 8, n.2, p.158-172, abril-junho 2011.

GILAD, Sharon. Accountability or Expectations Management? The Role of the Ombudsman in Financial Regulation. **Law & Policy**, v. 30, n. 2, p. 227-253, 2008.

HEALY, P., PALEPU, K. Information Asymmetry, Corporate Disclosure, and the Capital Markets: A Review of The Empirical Disclosure Literature. **Journal of Accounting and Economics**, v. 31, p. 405– 440, 2001.

HENDRIKSEN, E. S.; BREDA, M. F. V. **Teoria da Contabilidade**. São Paulo: Atlas, 1999.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA - IBGC. **Código de Boas Práticas de Governança Corporativa**. 4. ed. São Paulo: IBGC, 2009.

_____. **Prêmio IBGC de Governança Corporativa**. São Paulo: IBGC, 2012. Disponível em: <<http://www.ibgc.org.br>>. Acesso em 19/07/2012.

INTERNATIONAL OMBUDSMAN ASSOCIATION - IOA. **IOA Standards of Practice**. October, 2009. Disponível em: <http://www.ombudsassociation.org/sites/default/files/IOA_Standards_of_Practice_Oct09.pdf>. Acesso em: 02/05/2012.

LEVINE, R. The Corporate Governance of Banks: A Concise Discussion of Concepts and Evidence. **World Bank Policy Research Working Paper**, n. 3404, September, 2004. Disponível em: < http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/2004/10/08/000012009_20041008124126/Rendered/PDF/WPS3404.pdf >. Acesso em 02/06/2011.

LIMA, G. A. S. F. de. **Utilização da Teoria da Divulgação para Avaliação da Relação do Nível de Disclosure com o Custo da Dívida das Empresas Brasileiras**. São Paulo, 2007. Tese (Doutorado em Ciências Contábeis) - Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis, Departamento de Contabilidade e Atuária, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo.

MACEY, Jonathan R.; O'HARA, Maureen. The Corporate Governance of Banks. **FRBNY Economic Policy Review**, p. 91-107, April 2003. Disponível em: < <http://www.newyorkfed.org/research/epr/03v09n1/0304mace.pdf> >. Acesso em: 15/07/2011.

OLIVEIRA, Daniel Diniz. **A Homogeneidade da Rentabilidade Bancária em Relação a Tamanho, Origem de Capital e Operações de Crédito**. São Paulo, 2008. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) - Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT - OECD. **G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection**. Paris, Task Force on Financial Consumer Protection of the OECD Committee on Financial Markets, October,

2011. Disponível em: < <http://www.oecd.org/dataoecd/58/26/48892010.pdf> >. Acesso em: 07/06/2012.

_____. **Principles of Corporate Governance**. Paris, 2004. Disponível em: <<http://www.oecd.org>>. Acesso em: 02/04/2009.

RAWLINGS, P.; WILLET, C. Ombudsman Schemes in the United Kingdom's Financial Sector: the Insurance Ombudsman, the Banking Ombudsman and the Building Societies Ombudsman. **Journal of Consumer Policy**, v. 17, p. 307-333, Sep. 1994.

ROWE, M. P. *The Ombudsman's Role in a Dispute Resolution System*. **Negotiation Journal**, v. 7, p. 353-362, October, 1991.

SAUNDERS, A. **Administração de Instituições Financeiras**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

SIEGEL, Sidney; CASTELLAN JR., N. John. **Estatística Não-Paramétrica para Ciências do Comportamento**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.

VERRECCHIA, R. E. Essays on Disclosure. **Journal of Accounting and Economics**, v. 32, pp. 97-180, 2001.

WILLIAMS, J. Canadian Financial Services Ombudsmen: the Role of Reputational Persuasion. **Banking & Finance Law Review**, 20(1), 41-88, 2004.

¹ As opiniões expressas neste trabalho são dos autores e não reproduzem, necessariamente, as opiniões das entidades em que esses autores atuam.

² Segundo BCBS (2010a), o Comitê de Supervisão Bancária da Basileia (Comitê da Basileia ou simplesmente Comitê) fornece um fórum para cooperação regular a respeito de assuntos de supervisão bancária, com secretaria no Banco de Compensações Internacionais na Basileia - Suíça. O Comitê da Basileia contempla representantes dos seguintes países: África do Sul, Alemanha, Arábia Saudita, Argentina, Austrália, Bélgica, Brasil, Canadá, Cingapura, China, Coreia, Espanha, Estados Unidos, França, Holanda, Hong Kong (Região Especial Administrativa da China), Índia, Indonésia, Itália, Japão, Luxemburgo, México, Reino Unido, Rússia, Suécia, Suíça e Turquia.

³ As 'Instituições bancárias', para os fins deste estudo, consolidam ou não suas demonstrações contábeis e são compostas por ao menos uma instituição financeira do tipo 'banco comercial', 'banco múltiplo com carteira comercial' ou 'caixa econômica' (BACEN, 2011d).

⁴ Segundo OECD (2004, p.11), governança corporativa "é um conjunto de relações entre os gestores de uma companhia, seu Conselho de Administração, seus acionistas e outros *stakeholders*". As boas práticas de governança corporativa "convertem princípios e recomendações objetivas, alinhando interesses com a finalidade de preservar e otimizar o valor da organização, facilitando seu acesso a recursos e contribuindo para sua longevidade" (IBGC, 2009, p.19).

⁵ Neste estudo, a divulgação contempla informação publicada pela própria instituição e informações a respeito da instituição publicadas por reguladores e por entidades às quais as instituições estejam associadas. Esse entendimento para a divulgação "contempla toda informação útil para a tomada de decisões de investimento, concessão de crédito e decisões semelhantes" (HENDRIKSEN; BREDA, 1999, p. 514).

⁶ Neste estudo, o termo 'órgãos de controle' baseia-se em recomendações do IBGC e restringe-se ao conselho de administração, à auditoria interna, ao comitê de auditoria (se existente na instituição) e à auditoria independente (IBGC, 2009).

⁷ O Fundo Garantidor de Créditos é uma entidade privada, sem fins lucrativos, que administra um mecanismo de proteção aos correntistas, poupadores e investidores que permite recuperar os depósitos ou créditos mantidos em instituição financeira, em caso de falência ou de sua liquidação. As instituições contribuem com porcentagem dos depósitos para manter o Fundo Garantidor de Créditos (BACEN, 2011a).

⁸ Neste estudo, conglomerado é o conjunto de entidades financeiras vinculadas diretamente ou não, por participação acionária ou por controle operacional efetivo, caracterizado pela administração ou gerência comum, ou pela atuação no mercado sob a mesma marca ou nome comercial (BACEN, 1987).