

**ANÁLISE DAS CARACTERÍSTICAS PERTINENTES ÀS OUVIDORIAS
CONSIDERANDO PORTE, TIPO DE CONTROLE E TIPO DE LISTAGEM DE
INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS NO BRASIL**

**AN ANALYSIS OF CHARACTERISTICS RELEVANT TO THE OMBUDSMAN'S
OFFICES CONSIDERING SIZE, TYPE OF CONTROL AND TYPE OF LISTING OF
BANKS IN BRAZIL**

Carlos André de Melo Alves
Universidade de Brasília- DF
camelodfprof@gmail.com

Cláudio Antônio Pinheiro Machado Filho
Universidade de São Paulo - FEA/USP
capfilho@usp.br

Sérgio Rodrigues Rocha
Universidade Federal do Ceará - UFC
srrocha90@hotmail.com

Submissão: 29/05/2014
Aprovação: 08/03/2015

RESUMO

Este artigo busca 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. Efetua-se estudo descritivo, com abordagem predominantemente qualitativa, analisando-se o conteúdo da documentação pública relativa às instituições, do 1º semestre de 2008 ao 1º semestre de 2011. A amostra baseia-se no relatório ‘50 Maiores Bancos’, do Banco Central do Brasil. Para caracterizar as ouvidorias, emprega-se *checklist* com duas categorias e 19 subcategorias respaldadas na teoria e na opinião de 24 especialistas. Aplicaram-se análises descritiva e inferencial para tratar os dados. Após exame das 494 observações de subcategorias, os principais achados deste estudo revelaram que instituições muito grandes, com controle público e listadas apresentaram, respectivamente, 77,19%, 78,95% e 75,00% de subcategorias presentes, diferenciando-se subcategorias ausentes de presentes. As análises por instituição bancária mostraram que o percentual máximo de divulgação verificado foi 89,47% para três instituições e o mínimo foi 52,63% para quatro instituições. Os percentuais de divulgação superaram a previsão regulamentar. O estudo contribui para reduzir assimetrias informacionais e exemplifica o uso do porte, do tipo de controle e do tipo de listagem para comparar características pertinentes às ouvidorias de instituições bancárias no Brasil.

Palavras-chave: Ouvidoria. Instituição bancária. Regulamentação. Divulgação.

ABSTRACT

This paper seeks to analyze the characteristics relevant to the ombudsman's offices of 26 banks in Brazil. Alternatively, it seeks to determine whether these characteristics differ considering size, type of control and type of listing of these banks in the country. A descriptive study was done with a predominantly qualitative approach, analyzing the contents of public documents related to the banks, from the first semester of 2008 to the first semester of 2011. The sample is based on the report '50 Largest Banks' from the Central Bank of Brazil. To characterize the ombudsman's offices, a checklist was employed with 2 categories and 19 subcategories substantiated in the theoretical basis and the opinion of 24 experts. A descriptive and inferential analyzes was done to treat the data. After the examination of 494 observations of subcategories, the main results revealed that very large banks, with public control and the listed ones showed, respectively, 77.19%, 78.95% and 75.00% present subcategories differentiating missing present subcategories. The analysis by the bank showed that the maximum disclosure percentage observed was 89.47% for the three institutions and the minimum was 52.63% for four institutions. The percentages of disclosure over the disclosure foreseen in the banking regulation. The study contributes to reducing information asymmetries and exemplifies the use of size, the type of control and the type of listing to compare characteristics relevant to the ombudsman's offices of banks in Brazil.

Keywords: Ombudsman's offices. Banks. Regulation. Disclosure.

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 Basel Committee on Banking Supervision – BCBS, no setor financeiro internacional há evidências de que as ouvidorias estão contempladas entre tais mecanismos, existindo ouvidorias com personalidade jurídica própria ou internas, nas organizações (BCBS, 2008).

Para os fins deste estudo, ouvidoria é definida como o componente organizacional de instituições bancárias² com a atribuição de atuar como canal de comunicação entre essas instituições e os clientes e os usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos (CMN, 2010). No Brasil, a instalação dessas ouvidorias 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 independentemente 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 (CMN, 2010). Essa regulamentação não impede que ocorra a divulgação de informações a respeito dessas ouvidorias, além da prevista na regulamentação bancária.

Apesar do potencial das ouvidorias de mediar conflitos, na atualidade existem poucos estudos acadêmicos a respeito das ouvidorias em instituições bancárias (ALVES; MACHADO FILHO, 2011), especialmente aqueles que evidenciem informações pertinentes às suas características. Adicionalmente, as pesquisas carecem de análises contemplando as variáveis porte, tipo de controle e tipo de listagem, operacionalizadas neste estudo com base em práticas recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – IBGC (IBGC, 2009). O emprego dessas variáveis busca enriquecer a análise das características pertinentes às ouvidorias, adicionando ao estudo aspectos de governança corporativa de instituições bancárias atuantes no Brasil.

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

² Para fins deste estudo, instituições bancárias contemplam banco comercial, banco múltiplo com carteira comercial e caixa econômica.

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? Dessa forma, o objetivo principal deste artigo é analisar as características pertinentes às ouvidorias de 26 instituições bancárias brasileiras. 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 o conteúdo da documentação divulgada ao público, relativo 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 duas categorias e dezenove 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.

Após o exame das 494 observações de subcategorias, os principais achados do estudo revelam que instituições muito grandes, com controle público e listadas apresentaram, respectivamente, 77,19%, 78,95% e 75,00% de subcategorias presentes, diferenciando-se subcategorias ausentes de presentes. Os resultados da análise, por instituição bancária, permitiram constatar, também, que o percentual máximo de divulgação³ verificado foi 89,47% para três instituições e o mínimo foi 52,63% para quatro instituições. Os percentuais de divulgação apurados superaram a previsão regulamentar. Em geral, o estudo contribui para reduzir assimetrias informacionais e exemplifica o uso do porte, do tipo de controle e do tipo de listagem para comparar características pertinentes às ouvidorias de instituições bancárias no Brasil.

Este estudo explora um tema atual relativo à divulgação, a qual é classificada como mandatória ou voluntária, e busca contribuir para a redução da assimetria de informação (HEALY; PALEPU, 2001). Alinhado à contribuição do estudo mencionada no parágrafo anterior, a análise das informações divulgadas a respeito das características pertinentes às

³ Neste estudo, ‘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).

ouvidorias (considerando porte, tipo de controle e tipo de listagem das instituições) busca auxiliar o processo de redução de assimetrias informacionais, bem como subsidiar reflexões de acadêmicos, reguladores, clientes, usuários de serviços e demais interessados na atuação das ouvidorias de instituições bancárias no Brasil.

Adicionalmente, este estudo busca, também, trazer subsídios a respeito da atuação das ouvidorias na prevenção de riscos⁴ existentes na relação entre instituições bancárias e os clientes e os usuários de serviços ofertados por essas instituições no País. Nesse sentido, tal divulgação almeja auxiliar os participantes do mercado a melhor entender como as instituições estão tratando os riscos a que estão sujeitas (SOWERBUTTS; ZIMMERMAN, 2013). Além da introdução, com apresentação do problema e dos objetivos, esta pesquisa apresenta a fundamentação teórica, a metodologia, os resultados, as conclusões e as referências.

2 Fundamentação teórica

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 abrange, também, princípios éticos recomendados por entidades associativas, como a International Ombudsman Association (IOA, 2009).

No setor financeiro, há evidências de que as ouvidorias atuam 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”.

⁴ Entre esses riscos está contemplado o risco operacional, associado à possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou de eventos externos. Para fins regulamentares, essa definição de risco operacional inclui o risco legal (CMN, 2006).

Na Inglaterra, por exemplo, existe o *Financial Ombudsman Service*, que contribui para a resolução de disputas entre clientes e entidades do sistema financeiro britânico; sendo que o efeito de suas decisões é vinculante para essas instituições (GILAD, 2008). No Canadá, por sua vez, existem os ouvidores externo e 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 n. 529, da Comissão de Valores Mobiliários (CVM, 2012). No setor de seguros, a Resolução n. 279, do Conselho Nacional de Seguros Privados, de 2013, dispõe sobre a instituição de ouvidoria pelas sociedades seguradoras, entidades abertas de previdência complementar e sociedades de capitalização (CNSP, 2013). No setor bancário brasileiro, as ouvidorias são regulamentadas, desde 2007, pelo CMN e Bacen.

Conforme citado na introdução, a ouvidoria em instituição bancária pode ser definida como o componente organizacional com a atribuição de atuar como canal de comunicação entre essas instituições e os seus clientes e usuários de serviços, inclusive na mediação de conflitos. As ouvidorias devem, também, propor ao conselho de administração, ou, na sua ausência, à diretoria da instituição bancária, melhorias de procedimentos e rotinas com base na análise das reclamações recebidas, nos termos da regulamentação brasileira (CMN, 2010).

A atuação das ouvidorias deve ser pautada, além da independência, pela transparência, imparcialidade e isenção (CMN, 2010). Nessa atuação, comumente as ouvidorias seguem um fluxo para tratar reclamações e armazenam informações a esse respeito em registros, os quais funcionam como insumos para a geração de indicadores e relatórios estatísticos (DANET, 1978). Quanto ao reporte, a ouvidoria deve fornecer aos clientes e usuários número de protocolo de atendimento, prestar esclarecimentos necessários e dar ciência acerca do andamento das reclamações e providências adotadas.

Por fim, são benefícios práticos da atuação esperada da ouvidoria: o aperfeiçoamento da relação entre instituições bancárias e os seus clientes e usuários; o aprimoramento dos procedimentos e das rotinas das referidas instituições. Em contrapartida, são consequências práticas de uma má atuação da ouvidoria: a potencial repercussão negativa na imagem da

instituição bancária perante seus clientes e usuários; a perda de oportunidades para aprimorar procedimentos e rotinas da instituição, considerando a análise de reclamações recebidas.

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 da literatura (MACEY; O’HARA, 2003), entre outros pontos, por estarem sujeitas à regulação (LEVINE, 2004; FORTUNA, 2007). No Brasil, essa regulação contempla as ouvidorias em instituições bancárias, sendo disseminada pelo CMN e Bacen, ambos citados na introdução e no Tópico 2.1 desta fundamentação teórica.

A Resolução n. 3.477, de 26 de julho de 2007, determina a instalação das ouvidorias como componente organizacional de instituições bancárias no Brasil (CMN, 2007). A Resolução n. 3.849, de 25 de março de 2010, revoga a Resolução n. 3.477, mantendo na redação, em linha com a introdução e o Tópico 2.1, que as ouvidorias contemplam a atribuição de atender e tratar reclamações de clientes e usuários em última instância. Adicionalmente, devem 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 n. 3.370, de 23 de outubro de 2007, posteriormente revogada pela Circular n. 3.503, de 26 de julho de 2010, complementa a regulamentação do CMN dispendo, inclusive, sobre a elaboração de relatório semestral pelo diretor responsável pela ouvidoria (BACEN, 2007, 2010). Esse diretor é indicado pela instituição bancária e está impedido de 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). Essas evidências nos estatutos constituem uma manifestação de divulgação mandatória. De acordo com Tadesse (2006), essa divulgação busca contribuir para a estabilidade financeira.

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 respeito das ouvidorias: a diferença entre ouvidoria e outros canais de atendimento, a certificação dos integrantes da ouvidoria, a qualificação e a experiência do ouvidor, as informações a respeito de reclamações recebidas pela ouvidoria.

Adicionalmente, deve ser citada a divulgação voluntária da atuação da ouvidoria contribuindo para prevenção de riscos, por exemplo, riscos operacionais decorrentes de práticas inadequadas relacionadas a clientes, produtos e serviços (BCBS, 2011). Essa divulgação busca, inclusive, auxiliar os participantes do mercado a entender como as instituições estão tratando os riscos a que estão sujeitas (SOWERBUTTS; ZIMMERMAN, 2013).

Pode ser lembrada, também, a divulgação voluntária a respeito das responsabilidades dos órgãos de controle⁵ relativas à ouvidoria, à localização da ouvidoria na estrutura organizacional da instituição, à indicação se o ouvidor é designado diretor responsável pela ouvidoria e à 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 contempladas 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

⁵ Para os fins deste 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).

regulamentação bancária brasileira e, de forma complementar, em práticas recomendadas pelo IBGC (IBGC, 2009; CMN, 2010). Enquanto a regulamentação deve ser seguida por todas as instituições bancárias no País, as recomendações do IBGC são de adesão voluntária por qualquer organização, independentemente do porte, do tipo de controle ou da natureza jurídica dessa organização. O estudo dessa natureza jurídica, ainda, subsidia 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 são aplicáveis ao estudo de instituições bancárias, sem prejuízo da existência de outras práticas de governança corporativa, como aquelas recomendadas pelo Comitê da Basileia (BCBS, 2010) as quais, também, subsidiam estudos contendo evidências pertinentes às referidas instituições.

Quanto ao porte de 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 quantidade de clientes (BACEN, 2011c, 2011d).

Nesta pesquisa, o porte considera a informação cadastral baseada no número de clientes garantidos pelo Fundo Garantidor de Créditos – FGC.⁶ Considerando a abordagem qualitativa, predominante nesta pesquisa, é oportuno lembrar que, para fins de divulgação de *rankings* de instituições mais reclamadas, é possível segmentar essa quantidade 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

⁶ O FGC é uma entidade privada, sem fins lucrativos, que administra um mecanismo de proteção aos correntistas, poupadores e investidores e que permite recuperar os depósitos ou créditos mantidos em instituição financeira, em caso de falência ou de sua liquidação. As instituições contribuem com percentagem dos depósitos para manter o FGC (BACEN, 2011a).

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 apresentam ou não ações listadas em bolsa. Para as companhias listadas em bolsa, além da adesão ao segmento de mercado tradicional, existe 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, deste 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 conglomerado⁷ integrado por instituição financeira líder, banco comercial ou banco múltiplo com carteira comercial com ações em um dos referidos mercados. Em qualquer outro

⁷ Nesta pesquisa, ‘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).

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 inerentes a 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, 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 de junho de 2011 (BACEN, 2011d). As instituições que pertencem ao Consolidado Bancário I (B-I) totalizaram cem entidades. A amostra é não probabilística por acessibilidade aos dados. Os três passos seguintes foram executados para selecionar a amostra:

- a) Foram selecionadas noventa 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;
- b) Entre as noventa instituições em atividade, foram selecionadas trinta 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; e
- c) A partir das trinta instituições, foram selecionadas 26 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. O Quadro 1 ilustra a amostra.

Quadro 1 – Amostra (ordenada alfabeticamente pela coluna ‘Nome reduzido’)

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

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

Fonte: Elaborado pelos autores, a partir de dados da pesquisa.

Entre as instituições citadas no Quadro 1 não consta o Bradesco, porque não apresentou reclamações procedentes pertinentes à ouvidoria no período do estudo. O Banco Panamericano não constou da amostra, pois 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 o período da pesquisa. Os depósitos totais das instituições com nome reduzido no Quadro 1 representaram 79,44% do Consolidado B-I, na data base de junho de 2011, sendo que essas instituições contemplaram 60,35% do total de clientes garantidos pelo FGC 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, o Quadro 1 apresenta três colunas com atributos das variáveis porte, tipo de controle e tipo de listagem, que foram citadas no Tópico 2.3 da fundamentação teórica. A operacionalização dessas três variáveis está descrita no Quadro 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 enfatizar a segmentação das instituições, segundo os atributos das variáveis discriminados no Quadro 2.

Quadro 2 – Operacionalização das variáveis porte, tipo de controle e tipo de listagem

Variável	Atributos da variável	Fonte de evidência	Principais referências
Porte	Muito Grande Grande Médio Pequeno	Segmentação em quartis do número de clientes garantidos pelo FGC, 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’ do 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).

Observação: 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.

Fonte: Elaborado pelos autores, a partir de dados da pesquisa.

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 da 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, no 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. Em complemento, coletaram-se informações a respeito das instituições nos sítios eletrônicos do Bacen, da Fundação Procon-SP, do Ministério da Justiça, da Federação Brasileira de Bancos e da Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização. A documentação abrange do 1º semestre de 2008 ao 1º semestre de 2011.

O tratamento dos dados contempla a análise de conteúdo categorial temática (BARDIN, 2000) e o Quadro 3 mostra duas categorias e dezenove subcategorias usadas na análise, que serviram para operacionalizar a variável ‘características pertinentes às ouvidorias’. A categoria ‘características de gestão’ associa-se a nove subcategorias, enquanto

a categoria ‘características de governança corporativa’ associa-se a dez subcategorias. As categorias e subcategorias têm base nas referências da fundamentação teórica, especialmente na regulamentação brasileira (CMN, 2010) e em práticas de governança corporativa recomendadas pelo IBGC (2009).

Quadro 3 – *Checklist* – operacionalização da variável ‘Características pertinentes às ouvidorias’

Subcategorias associadas à categoria ‘características de gestão’
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 expresso da instituição em assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para elaboração de respostas às reclamações recebidas; ^a 9) Outras informações (exemplos: 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).
Subcategorias associadas à categoria ‘características de governança corporativa’
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 da ouvidora; 16) Mandato da ouvidora; 17) Indicação se o ouvidor é designado diretor responsável pela ouvidoria; 18) Compromisso expresso da instituição em criar condições para o funcionamento da ouvidoria pautado pela transparência, independência, imparcialidade e isenção; ^a 19) Outras informações (exemplos: orçamento da ouvidoria, eventual alçada da ouvidoria, segregação entre ouvidoria e auditoria interna).

Observação: a. indica subcategorias com divulgação mandatória.

Fonte: Elaborado pelos autores, a partir de dados da pesquisa.

As categorias do Quadro 3 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 com base em pesquisa exploratória prévia, na qual foram consideradas as percentagens de opiniões concordantes de 24 especialistas em ouvidoria (HORNIK, 1988; SIEGEL; CASTELLAN JR., 2006).

Verifica-se que, no Quadro 3, sete subcategorias são de divulgação mandatória (TADESSE, 2006). As doze 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 verificados 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 no Quadro 2. Foram aplicados testes qui-quadrado para dar significância aos resultados das análises por instituição. Para execução dos testes, foi empregado o programa de computador Statistical Package for the Social Sciences – SPSS, versão 15.0.

4 Resultados

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 de 1 a 19, que identifica as subcategorias descritas no Quadro 3. A Tabela 1 também mostra a quantidade e o percentual de instituições que divulgaram cada subcategoria, considerando os 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)	4 (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)	

Legenda: Subcategoria – identifica a subcategoria citada no Quadro 3; n – quantidade total de instituições, associada a cada atributo de variável; Peq – quantidade de instituições de porte pequeno; Med – 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 a qual foi divulgada cada subcategoria, considerando 100% a quantidade total de instituições associada a cada atributo da variável (n).

Fonte: Elaborado pelos autores, a partir de dados da pesquisa.

Verificou-se, na Tabela 1, que as subcategorias 1 a 4 e 8, associadas à categoria ‘características de gestão’, e as subcategorias 11, 15 a 19, associadas 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 no Quadro 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 sinaliza que a ouvidoria pode propor melhorias nos canais de atendimento e participar da avaliação de novos produtos, antes da oferta de cada 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). Assim, a divulgação dessa subcategoria é uma evidência que subsidia reflexões de participantes do mercado a respeito de como riscos são tratados pelas instituições bancárias (SOWERBUTTS; ZIMMERMANN, 2013).

4.2 Análise das características por grupos de instituições bancárias

Inicialmente, a partir das quantidades de subcategorias ausentes e presentes, associadas a cada instituição, apresenta-se a Tabela 2, que 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

Legenda:	8	6	13	68,42	18	9	10	52,63	
Instituição indica	14	6	13	68,42	19	9	10	52,63	-

instituição bancária; A – quantidade de subcategorias ausentes; P – quantidade de subcategorias presentes; P% – percentual de subcategorias presentes.

Fonte: Elaborado pelos autores, a partir de dados da pesquisa.

A partir dos dados da Tabela 2 foi possível elaborar a Tabela 3, que 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.

Constataram-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), que verificaram a possibilidade de existir divulgação voluntária a respeito das atribuições das ouvidorias em instituições bancárias no Brasil.

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

Legenda: 'N' é o número de instituições.

Observação: a. bimodal, sendo mostrada a moda de menor valor.

Fonte: Elaborado pelos autores, a partir de dados da pesquisa.

A Tabela 4 subsidia uma análise inferencial dos dados, ao mostrar a quantidade e o percentual de subcategorias ausentes e presentes, segmentadas pelo porte, tipo de controle e tipo de listagem das instituições. Por exemplo, as instituições de porte médio apresentaram 84 subcategorias presentes do total de 133 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 porte, tipo de controle e tipo de listagem das instituições.

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 88 subcategorias presentes do total de 114 subcategorias analisadas (77,19% do total).

Quanto ao tipo de controle, verifica-se na Tabela 4 que as instituições com controle público apresentaram 75 subcategorias presentes do total de 95 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%; entretanto, houve diferenças no nível de significância de 10%.

Quanto ao tipo de listagem, verifica-se na Tabela 4 que as instituições listadas em bolsa apresentaram 171 subcategorias presentes do total de 228 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 as 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.

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 em Bolsa	96 (36,09)	170 (63,91)	266 (100,00)	6,5536 ^b	1	0,0105**
	Listado em Bolsa	57 (25,00)	171 (75,00)	228 (100,00)			

Observação: 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%.

Fonte: Elaborado pelos autores, a partir de dados da pesquisa.

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 quanto ao 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 verificar se essas características apresentaram diferenças, considerando porte, tipo de controle e tipo de listagem das instituições. Este estudo tratou um tema atual, tendo em vista que as ouvidorias podem atuar na redução de riscos existentes na relação entre instituições bancárias e seus clientes e usuários. As informações divulgadas a respeito das características pertinentes às ouvidorias, considerando as variáveis porte, tipo de controle e tipo de listagem, buscam subsidiar reflexões de interessados na atuação das ouvidorias dessas instituições no Brasil.

Realizou-se estudo descritivo, com abordagem predominantemente qualitativa, analisando-se o 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, que serviram para operacionalizar as características pertinentes às ouvidorias e 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 de 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 em bolsa 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, tipo de controle e tipo de listagem e vinculadas 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 percentuais de divulgação mínimos foram superiores a 36,84%, que é o percentual esperado apenas para a divulgação mandatória. Esses resultados estão em sintonia com o estudo de Alves e Machado Filho (2011), em que foi verificada a possibilidade de divulgação voluntária a respeito das atribuições das ouvidorias, além da prevista na regulamentação bancária.

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%, independentemente do porte, tipo de controle e tipo de listagem da instituição. Quatro dessas onze subcategorias são de divulgação voluntária.

Adicionalmente, 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 é capaz de propor melhorias nos canais de atendimento e participar da avaliação de novos produtos, antes da oferta de cada produto ser feita ao cliente (atividade ligada à prevenção de riscos operacionais da instituição bancária). Essa divulgação busca contribuir para o entendimento dos participantes do mercado a respeito de como os riscos são tratados em instituições bancárias (SOWERBUTTS; ZIMMERMAN, 2013).

Em geral, os resultados deste estudo, contemplando evidência de divulgação mandatória e voluntária, contribuem para redução de assimetrias informacionais a respeito da atuação de 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.

Os resultados deste artigo limitaram-se à amostra analisada e consideraram a regulamentação no período a que se referem os dados coletados, de janeiro de 2008 a junho de 2011. A escolha desse período buscou melhor entender a adaptação das instituições às normas que trataram das ouvidorias, fato que oferece a oportunidade de estudos futuros explorarem períodos subsequentes a junho de 2011. Tais estudos futuros abrangem, por exemplo, analisar as principais reclamações recebidas pelas ouvidorias, considerando as variáveis porte, tipo de controle e tipo de listagem. Outra opção é empregar o *checklist* apresentado na metodologia em outros estudos acadêmicos. Esse *checklist* é uma contribuição inédita desta pesquisa, sendo reaproveitável para analisar as características pertinentes às ouvidorias de instituições não bancárias no País.

Referências

ALVES, C. A. M. **A divulgação do risco operacional segundo recomendações do Comitê da Basileia**: estudo em bancos com carteira comercial no Brasil. 2005, 192f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Departamento de Administração, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2005.

_____; 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, 2011.

BACEN. Banco Central do Brasil. **Circular n. 1.273**, de 29 de dezembro de 1987. Disponível em: <www.bcb.gov.br>. Acesso em: 2 jul. 2012.

_____. **Circular n. 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: 3 ago. 2009.

_____. **Circular n. 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: 3 nov. 2012.

_____. **Fundo garantidor de créditos – FGC**. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/pre/bc_atende/port/fgc.asp?idpai=portalbcb>. Acesso em: 20 dez. 2011a.

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

_____. **Ranking de instituições mais reclamadas**. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/?RANKING>>. Acesso em: 30 jul. 2011c.

_____. **Relatório 50 maiores bancos e o consolidado do sistema financeiro nacional**. Data base de junho de 2011d. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br>>. Acesso em: 20 dez. 2011.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2000.

BCBS. Basel Committee on Banking Supervision. **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: 3 out. 2012.

_____. **Customer suitability in the retail sale of financial products and services**. The Joint Forum, Bank for International Settlements, apr. 2008. Disponível em: <<http://www.bis.org/publ/joint20.pdf>>. Acesso em: 2 out. 2009.

_____. **Principles for enhancing corporate governance: final document**. Bank for international settlements, oct. 2010. Disponível em: <<http://www.bis.org/publ/bcbs176.pdf>>. Acesso em: 15 out. 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: 2 jun. 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: 2 ago. 2012.

BM&FBOVESPA. Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros. **Bovespa**: informe técnico, financeiro e outros – intermediários financeiros/bancos. São Paulo, 2011. Disponível em: <<http://www.bmfbovespa.com.br>>. Acesso em: 21 set. 2012.

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

CMN. Conselho Monetário Nacional. **Resolução n. 3.380**, de 29 de junho de 2006. Dispõe sobre a implementação de estrutura de gerenciamento do risco operacional. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br>>. Acesso em: 4 nov. 2009.

_____. **Resolução n. 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: 3 nov. 2009.

_____. **Resolução n. 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.cb.gov.br/normativo/detalharNormativo.do?method=detalharNormativo&N=110024658>>. Acesso em: 26 dez. 2010.

CNSP. Conselho Nacional de Seguros Privados. **Resolução CNSP n. 279**, de 30 de janeiro 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 n. 110/2004. Disponível em: <<http://www2.susep.gov.br/bibliotecaweb/docOriginal.aspx?tipo=1&codigo=30624>>. Acesso em: 12 mar. 2013.

CVM. Comissão de Valores Mobiliários. **Instrução n. 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 mar. 2013.

DANET, B. Toward a method to evaluate the ombudsman role. **Administration & Society**, v. 10, n. 3, p. 335-369, Nov. 1978.

FORTUNA, E. **A governança corporativa no sistema bancário**: uma visão orientada aos depositantes, credores e à sociedade. 2007, 179f. Tese (Doutorado em Administração) – Instituto COPPEAD de Administração, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2007.

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, 2011.

GILAD, S. 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. IBGC. Instituto Brasileiro de Governança Corporativa. **Código das melhores 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 jul. 2012.

HORNIK, J. The delta binomial test for interjudge reliability. **Current Issues & Research in Advertising**, v. 11, p. 67-74, 1988.

IOA. International Ombudsman Association. **IOA standards of practice**, oct. 2009. Disponível em: <http://www.ombudsassociation.org/sites/default/files/IOA_Standards_of_Practice_Oct09.pdf>. Acesso em: 2 maio 2012.

LEVINE, R. The corporate governance of banks: a concise discussion of concepts and evidence. **World Bank Policy Research Working Paper**, n. 3404, sept. 2004. Disponível em: <<http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/>

WDSP/IB/2004/10/08/000012009_20041008124126/Rendered/PDF/WPS3404.pdf>. Acesso em: 2 jun. 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.** 2007, 108f. Tese (Doutorado em Ciências Contábeis) – Departamento de Contabilidade e Atuária, FEA-USP, São Paulo, 2007.

MACEY, J. R.; O'HARA, M. The corporate governance of banks. **FRBNY economic policy review**, p. 91-107, apr. 2003. Disponível em: <<http://www.newyorkfed.org/research/epr/03v09n1/0304mace.pdf>>. Acesso em: 15 jul. 2011.

OECD. Organisation for Economic Co-Operation and Development. **G20 high-level principles on financial consumer protection.** Paris, Task Force on Financial Consumer Protection of the OECD Committee on Financial Markets, oct. 2011. Disponível em: <<http://www.oecd.org/dataoecd/58/26/48892010.pdf>>. Acesso em: 7 jun. 2012.

OLIVEIRA, D. D. **A homogeneidade da rentabilidade bancária em relação a tamanho, origem de capital e operações de crédito.** 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, 2008.

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, 1994.

ROWE, M. P. The ombudsman's role in a dispute resolution system. **Negotiation Journal**, v. 7, p. 353-362, 1991.

SAUNDERS, A. **Administração de instituições financeiras.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

SIEGEL, S.; CASTELLAN JR., N. J. **Estatística não-paramétrica para ciências do comportamento.** 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.

SOWERBUTTS, R.; ZIMMERMAN, P. Bank's disclosure and financial stability. **Bank of England. Quarterly Bulletin**, v. 53, n. 4, p. 326-335, 2013.

TADESSE, S. The economic value of regulated disclosure: evidence from the banking sector. **Journal of Accounting and Public Policy**, n. 25, p. 32-70, 2006.

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

WILLIAMS, J. Canadian financial services ombudsmen: the role of reputational persuasion. **Banking & Finance Law Review**, v. 20, n. 1, p. 41-88, 2004.