

São Paulo, 23 de março de 2007.

Ofício 18.01.2007

**Ao Departamento de Normas do Sistema Financeiro – DENOR**

**Ref.: Audiência Pública nº 28**

Prezados Senhores,

Primeiramente, apresentamos nossa entidade.

A **PRO TESTE** – Associação Brasileira de Defesa do Consumidor -, inscrita no CNPJ/MF sob nº 04.591.034/0002-30, tem o **Departamento de Relações Institucionais, que esta subscreve**, na Rua Doutor Bacelar, 173, Conjunto 52, Vila Clementino, na Capital de São Paulo.

É associação civil sem fim lucrativo, independente de governos e empresas, grupos políticos ou religiosos, cuja finalidade estatutária está contemplada pelos artigos 4º, inc. II, “b”; 5º, inc. V, e 6º, incs. I, II, III, VI, VII, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e art. 2º, do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997.

Foi criada em Julho de 2001, por iniciativa do IPEG – Instituto Pedra Grande de Preservação Ambiental, de Atibaia (SP), constituído há 25 anos, e da ABC-Test-Achats, Associação Belga de Consumidores, instituição que defende o consumidor europeu há mais de 44 anos.

A associação, que hoje conta com cerca de **150 mil associados ativos, constitui-se na maior entidade de defesa do consumidor da América Latina** e foi declarada pelo Governo Federal, **uma OSCIP** – Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (D.O.U. nº 237 de 5/12/03).

É filiada à **Euroconsumers** - Associação Européia -, a segunda maior organização de defesa do consumidor no mundo, com mais de 1 milhão de associados, que congrega organizações da Bélgica, Portugal, Espanha, Itália e França.

É também filiada à **Consumers Internacional** – Organização Mundial que congrega entidades de defesa do consumidor de todo o mundo, e que promove a defesa dos interesses dos Consumidores, através dos centros regionais, nomeadamente o da América Latina e Caribe, com sede em Santiago do Chile.

A PRO TESTE é ainda membro da **ICRT** – International Consumer Research and Testing, organização independente que congrega organizações de consumidores de todo o mundo que visa o fomento da cooperação em pesquisas e testes comparativos.

**A defesa do consumidor, em sua acepção mais ampla**, é o balizador da missão desta entidade. Possui legitimidade conferida pelo Estatuto Social e pelo Código de Defesa do Consumidor. Para bem cumprir esse mister, a PRO TESTE atua em várias frentes. Assim sendo, possui o **Atendimento ao Associado**, com a finalidade de orientá-lo a respeito de suas dúvidas e direitos nas relações de consumo; o **Jurídico**, que intermedia suas reclamações fundamentadas junto aos fornecedores - na tentativa de obter uma solução extrajudicial -, e que, paralelamente com o **Institucional**, apóia as iniciativas da entidade em prol dos interesses do consumidor, junto a empresas e órgãos governamentais do três Poderes, nas suas respectivas esferas (federal, estadual e municipal).

É nesse contexto que passamos a apresentar nossa contribuição.

## **I – Introdução**

O que se espera dessa consulta pública é que o objetivo de Proteção e Defesa dos Direitos dos Consumidores, **seja plenamente alcançado**, estabelecendo perfeita sintonia com os objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo, como preconiza do Código de Defesa do Consumidor.

Lembramos ainda que a PRO TESTE participa da presente, como meio de contribuir com a melhoria do mercado de consumo e com a atuação deste órgão para que exerça de forma efetiva e rigorosa o seu *munus*, uma vez que a Constituição Federal estabeleceu, como dito acima, que “**O estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor**”.

## **II - Contribuição**

### **ARTIGO 1º**

Art. 1º As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem constituir e implementar, até 30 de setembro de 2007, componente organizacional de ouvidoria, que atuará como canal de comunicação entre essas instituições e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, quando houver.

§ 1º A estrutura do componente organizacional deve ser compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da instituição.

§ 2º As instituições que fazem parte de conglomerado financeiro podem constituir componente organizacional único que atuará em nome de todos os integrantes do grupo.

§ 3º A ouvidoria pode ser constituída diretamente em cooperativa central de crédito com o objetivo de atender as demandas das respectivas cooperativas filiadas.

§ 4º O componente organizacional deve ser segregado da unidade executora da atividade de auditoria interna, de que trata o art. 2º da Resolução 2.554, de 24 de setembro de 1998, com a redação dada pela Resolução 3.056, de 19 de dezembro de 2002.

§ 5º As instituições a que se refere o **caput** devem:

I - dar ampla divulgação acerca da existência da ouvidoria, bem como de informações completas acerca da sua finalidade e forma de utilização;

II - garantir o acesso dos clientes e usuários de produtos e serviços ao atendimento por elas disponibilizado, por meio de canais ágeis e eficazes.

§ 6º A divulgação de que trata o § 5º, inciso I, deve ser providenciada inclusive por meio dos canais de comunicação usualmente utilizados para difundir os produtos e serviços da instituição.

### **Sugestões:**

**1. Alterar o inciso II, do § 5º, do art. 1º, dando a seguinte redação:**

*II - garantir o acesso dos clientes e usuários de produtos e serviços ao atendimento da Ouvidoria, divulgando amplamente o número telefônico, número do fax, endereço para correspondência e endereço para correspondências eletrônicas.*

**Justificativa:** A facilitação do acesso à ouvidoria é imprescindível para o seu bom funcionamento. Não basta que a instituição possua um canal de acesso, é preciso que todos os canais de acesso possíveis sejam disponibilizados. É fato que atualmente existem as ouvidorias que só disponibilizam o atendimento eletrônico, contudo, entendemos que esse procedimento restringe o acesso e torna atuação ineficaz. Além disso, o atendimento exclusivamente eletrônico marginaliza a grande massa de consumidores que usufruem dos serviços, mas não possuem acesso à Internet, e sendo o serviço prestado pelas instituições financeiras de interesse de toda a população, as ouvidorias devem fornecer diversos canais de atendimento de forma a garantir o acesso a todos os consumidores, sem discriminação, conforme determina na nossa Constituição Federal, artigo 5º *caput*.

## **2. Alterar o § 6º, dando a seguinte redação**

*Art. 6º A divulgação de que trata o § 5º, inciso I, deve ser providenciada inclusive por meio dos canais de comunicação usualmente utilizados para difundir os produtos e serviços da instituição, assim como nos talões de cheques.*

**Justificativa:** Para que o consumidor recorra à ouvidoria é preciso que ele tenha conhecimento da existência desta. Por esse motivo, é preciso que a empresa divulgue os contatos da ouvidoria em todo o material publicitário utilizado para a divulgação de seus produtos e serviços, assim como nos talões de cheques, no mesmo local em que o Banco informa o telefone da central de atendimento e do telebloqueio. A divulgação deve atingir também agências bancárias, que devem colar cartazes com as informações, de forma que o consumidor facilmente visualize.

## **ARTIGO 2º**

Art. 2º Constituem atribuições da ouvidoria:

I - receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às sugestões, solicitações e reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços das instituições referidas no art. 1º, que não foram solucionadas pelo atendimento habitual realizado pelas agências e quaisquer pontos de atendimento;

II - prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos solicitantes e reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas, no prazo de até dez dias úteis após o seu acolhimento;

III - informar aos solicitantes e reclamantes o prazo previsto para a resposta final relativamente às demandas cuja resposta inicial não for conclusiva;

IV - providenciar a resposta conclusiva para as demandas dos solicitantes e reclamantes até o prazo informado no inciso III;

V - sugerir ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das sugestões, solicitações e reclamações recebidas;

VI - elaborar e encaminhar à auditoria interna e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição, com periodicidade mínima semestral, relatórios quantitativos e qualitativos acerca da atuação do componente, contendo as sugestões de que trata o inciso V.

§ 1º O atendimento prestado pela ouvidoria aos clientes e usuários dos produtos e serviços das instituições referidas no art. 1º deve ser identificado por meio de número de protocolo.

§ 2º Os relatórios de que trata o inciso VI devem permanecer à disposição do Banco Central do Brasil.

### **Sugestões:**

#### **1. Acrescentar o inciso I ao art. 2º e renumerar os demais:**

*I – exercer a função de representante do cidadão junto à instituição em que atua.*

**Justificativa:** O ouvidor deve ser a voz do cidadão dentro da instituição. Ele deve assegurar que o respeito aos direitos do consumidor esteja acima de políticas da empresa ou de regulamentos internos. Da mesma forma, deve agir de forma independente sempre que a instituição não estiver cumprindo seu papel.

#### **2. Alterar o inciso II, do art. 2º, dando a seguinte redação**

*II - prestar os esclarecimentos necessários, fornecendo protocolo do atendimento e dar ciência aos solicitantes e reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas, no prazo de até dez dias úteis após o seu acolhimento;*

**Justificativa:** O fornecimento do número de protocolo ao consumidor para que esse possa acompanhar o andamento de sua solicitação é de suma importância uma vez que também assume a função de prova da existência de uma solicitação.

#### **3. Alterar o inciso III do art. 2º, dando a seguinte redação:**

*III - informar aos solicitantes e reclamantes o prazo previsto para a resposta final relativamente às demandas cuja resposta inicial não for conclusiva, não podendo este ultrapassar o prazo de 10 dias;*

**Justificativa:** É imprescindível que as ouvidorias tenha um compromisso com o consumidor não servindo apenas como mais um instrumento burocrático. As ouvidorias devem garantir um prazo para a resposta para que o consumidor tenha sua solução ou, caso não tenha, procure seus direitos.

#### **4. Alterar o inciso VI, do art. 2º, dando a seguinte redação:**

*VI - elaborar e encaminhar à auditoria interna, ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição e ao Banco Central, com periodicidade mínima **mensal**,*

*relatórios quantitativos e qualitativos acerca da atuação do componente, contendo as sugestões de que trata o inciso V.*

**Justificativa:** Para que o trabalho da ouvidoria seja eficaz é importante que ela esteja sempre em contato com a administração da instituição. Dessa forma os problemas por elas detectados chegarão ao conhecimento dos departamentos responsáveis com maior rapidez e poderão ser solucionados em sua raiz. Além disso é importante que o Banco Central tenha acesso aos relatórios uma vez que é ele o órgão fiscalizador do setor.

**5. Acrescentar o inciso V ao art. 2º e renumerar os demais:**

*V – ter livre acesso a todos os setores do órgão onde exerce suas funções, para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação*

**Justificativa:** O ouvidor deve ter livre acesso a todos os meios que permitam o desenvolvimento de seu trabalho da maneira mais eficaz possível.

**6. Acrescentar o inciso V ao art. 2º e renumerar os demais:**

*VI – identificar problemas no atendimento ao usuário*

**Justificativa:** Ao ouvidor cabe a função de identificar os problemas no atendimento ao usuário no que diz respeito a qualidade do atendimento e das informações prestadas.

**7. Acrescentar o inciso VI ao art. 2º e renumerar os demais:**

*VII – propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário.*

**Justificativa:** À ouvidoria cabe a identificação e a correção de erros e abusos que eventualmente estejam sendo praticados pela instituição. Por esse motivo, a independência da ouvidoria é essencial para sua eficácia.

**8. Acrescentar o inciso VIII ao art. 2º e renumerar os demais:**

*VIII – atuar na prevenção e solução de conflitos.*

**Justificativa:** O Código de Defesa do Consumidor em seu art. 4º, V, incentiva a criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos. Nesse sentido, o ouvidor deve ser um árbitro imparcial a solucionar as questões a ele trazidas para que haja a rápida pacificação do conflito evitando assim que a demanda chegue ao judiciário.

**9. Alterar o §1º do art. 2º, dando a seguinte redação:**

*§ 1º Todo o atendimento prestado pela ouvidoria aos clientes e usuários dos produtos e serviços das instituições referidas no art. 1º será gravado e receberá o um número de protocolo para o acompanhamento do caso.*

**Justificativa:** Para que o consumidor possa acompanhar o andamento de sua solicitação é importante que toda solicitação ou reclamação seja gravada e receba um número de protocolo. Contudo, no entender da PRO TESTE todo atendimento deveria ser gravado para garantir a segurança das informações prestadas.

### **ARTIGO 3º**

Art. 3º Devem estar expressos no estatuto ou no contrato social das instituições referidas no art. 1º, no mínimo:

I - as atribuições da ouvidoria;

II - os critérios de nomeação e de destituição e o tempo de mandato dos integrantes da ouvidoria;

III - o compromisso expresso da instituição no sentido de:

a) criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que a atuação do referido componente organizacional seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção;

b) que a ouvidoria tenha acesso às informações necessárias para providenciar a adequada resposta às demandas recebidas, dispondo do apoio administrativo de que necessitar, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades.

Parágrafo único. O disposto neste artigo deve ser incluído, conforme o caso, no estatuto ou no contrato social da instituição, na primeira alteração que ocorrer após a criação da ouvidoria.

#### **Sugestão:**

##### **1. Alteração do inciso II para a seguinte redação:**

*II - os critérios de nomeação e de destituição e o tempo de mandato dos integrantes da ouvidoria, não podendo este ser inferior a 2 (dois) anos;*

**Justificativa:** Para que o ouvidor tenha tempo para desenvolver seu trabalho é necessário um mandato mínimo que lhe dê condições de atuar.

### **ARTIGO 4º**

Art. 4º As instituições referidas no art. 1º devem indicar:

I - diretor responsável pela ouvidoria;

II - ouvidor.

§ 1º Para fins das indicações de que trata o **caput**:

I - admite-se que o diretor indicado desempenhe outras funções na instituição, exceto a de diretor de administração de recursos de terceiros;

II - o ouvidor não poderá desempenhar outra atividade na instituição, exceto a de diretor responsável pela ouvidoria;

III - na hipótese de a indicação de diretor responsável pela ouvidoria e de ouvidor recaírem sobre a mesma pessoa, esta não poderá desempenhar outra atividade na instituição.

§ 2º Os dados relativos ao diretor responsável pela ouvidoria devem ser inseridos e mantidos atualizados no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (Unicad).

§ 3º O diretor responsável pela ouvidoria deve estar ciente de suas obrigações para com os clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição, especialmente no que diz respeito àqueles previstos na legislação e regulamentação atinentes à defesa do consumidor.

**Sugestões:**

**1. Retirada do inciso I do art. 4º.**

**2. Alteração do art.1º, dando a seguinte redação:**

*Art. 4º As instituições referidas no art. 1º devem indicar o ouvidor.*

**3. Retirada do inciso I e III do § 1º.**

**4. Retirada dos §§ 2º e 3º**

**Justificativa:** Para que o ouvidor tenha sua função plenamente desenvolvida a ouvidoria deve estar atrelada somente à Presidência da Instituição, sem acúmulo de funções e/ou atribuições.

**ARTIGO 5º**

Art. 5º As instituições referidas no art. 1º devem adotar providências com vistas a que todos os integrantes da ouvidoria sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

§ 1º O exame de certificação de que trata o **caput** deve abranger, no mínimo, temas relacionados à ética, direitos e defesa do consumidor e à mediação de conflitos, bem como ter sido realizado após a data da entrada em vigor desta resolução.

§ 2º A formalidade prevista neste artigo deve ser atendida no prazo máximo de dois anos, contados a partir da data da entrada em vigor desta resolução.

§ 3º Findo o período disposto no § 2º, a nomeação dos membros da ouvidoria estará condicionada, além das demais exigências desta resolução, à comprovação de aptidão no exame de certificação de que trata o **caput**.

**ARTIGO 6º**

Art. 6º A ouvidoria deve manter sistema de controle atualizado das demandas recebidas, de forma que possa ser evidenciado o histórico de atendimentos, a identificação dos clientes e usuários de produtos e serviços, com toda a documentação e providências adotadas.

Parágrafo único. As informações e a documentação referidas no **caput** devem permanecer à disposição do Banco Central do Brasil.

## **ARTIGO 7º**

Art. 7º O Banco Central do Brasil poderá adotar medidas complementares necessárias à execução do disposto nesta resolução.

### **Sugestão:**

#### **1. Acrescentar o art. 8º e renumerar os demais:**

*Art. 8º As instituições que já possuem ouvidorias deverão adequar-se à resolução no prazo de 180 dias de sua publicação.*

**Justificativa:** Algumas instituições financeiras já apresentam Ouvidorias instaladas, razão pela qual é necessário que se crie disposição transitória para sua adequação à sistemática.

## **ARTIGO 8º**

Art. 8º Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

### **III – Agradecimentos**

Sendo o que tínhamos a colaborar, agradecemos antecipadamente a atenção, colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Cordialmente,

---

Maria Inês Dolci  
Coordenadora

---

Ana Luisa Godinho Ariolli  
Supervisora

**Relações Institucionais**

#### **Meios de Contato:**

**Endereço: R. Dr. Bacelar, 173. Conjunto 52. CEP 04026-000.  
São Paulo – SP  
Tel.: (11) 5573.3595  
Fax: (11) 5573.5652  
e-mail: institucional@proteste.org.br**