

## COMUNICADO TÉCNICO IBRACON Nº 2/2008

### **Ouidoria em Administradoras de Consórcio, Instituições Financeiras e demais Instituições Autorizadas a Funcionar pelo Banco Central do Brasil**

1. O presente Comunicado Técnico (CT) tem por finalidade orientar os auditores independentes, membros do IBRACON - Instituto dos Auditores Independentes do Brasil, quanto aos trabalhos de Asseguração para atendimento aos requerimentos específicos das Resoluções n.ºs. 3.477 e 3.489, do Conselho Monetário Nacional (CMN), de 26 de julho e 31 de agosto de 2007, bem como Circulares n.ºs. 3.359 e 3.370, do Banco Central do Brasil (BACEN), de 23 de agosto e 23 de outubro de 2007, e regulamentações complementares. Essas normas dispõem sobre a implementação do componente organizacional de ouvidoria pelas administradoras de consórcio, instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BACEN, com a atribuição de assegurar a observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre essas instituições e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

### **SÍNTESE DO REQUERIDO PELA REGULAMENTAÇÃO**

Auditoria externa (auditor independente ou auditoria independente)

2. A referida regulamentação, especificamente no que tange ao trabalho a ser efetuado pela auditoria externa, requer que esta se manifeste acerca da qualidade e adequação da estrutura, dos sistemas e dos procedimentos da ouvidoria e quanto ao cumprimento dos demais requisitos estabelecidos naquela regulamentação.

Constituição das Ouvidorias

3. De acordo com a Resolução n.º 3.477, Circular n.º 3.359 e regulamentações complementares, as instituições e as administradoras de consórcio, que fazem parte de conglomerado financeiro podem instituir componente organizacional único que atuará em nome de todos os integrantes do grupo. Esses normativos permitem que as ouvidorias dos bancos de investimento, das sociedades de crédito ao microempreendedor, dos bancos de desenvolvimento, das agências de fomento e das companhias hipotecárias, sociedades de crédito imobiliário, sociedades de arrendamento mercantil, sociedades corretoras de câmbio e administradoras de consórcio, que não fazem parte de conglomerado financeiro e as ouvidorias das associações de poupança e empréstimo possam firmar convênio com a associação de classe a que sejam afiliadas as mencionadas instituições, para utilização de serviço de atendimento e assessoramento. Em relação às sociedades corretoras e às distribuidoras de títulos e valores mobiliários que não façam parte de conglomerado financeiro, a regulamentação permite que elas firmem convênio com associação de classe a que sejam afiliadas e bolsas de valores ou bolsas de mercadorias e futuros nas quais realizem operações, para utilização de serviço de atendimento e assessoramento. De forma similar, as cooperativas de crédito singulares podem firmar convênio com a cooperativa central de crédito as quais sejam afiliadas, para utilização de serviço de atendimento e assessoramento (grifamos).

## Relatório do diretor ou do administrador responsável pela ouvidoria

4. A citada regulamentação determina que o diretor ou o administrador responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral relativo às atividades da ouvidoria nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro e em período inferior sempre que identificada ocorrência relevante.
5. Em relação a tal relatório, a Circular nº. 3.370, de 23 de outubro de 2007, do Banco Central do Brasil, contemplou orientação sobre o seu formato e conteúdo. Requer tal Circular que o relatório contenha uma seção descritiva e uma seção estatística. Em relação à seção descritiva, resumidamente, é requerido do diretor ou o do administrador responsável pela ouvidoria:
  - avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da ouvidoria;
  - adequação da estrutura da ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidenciação das deficiências detectadas para o desenvolvimento das suas atividades;
  - detalhamento das proposições encaminhadas pela ouvidoria ao conselho de administração ou à diretoria; e
  - avaliação quanto ao cumprimento das disposições sobre o cumprimento de exame de certificação de todos os componentes da ouvidoria.

## **BASE PARA AS ORIENTAÇÕES DESTES COMUNICADOS TÉCNICOS (CT)**

6. As orientações contidas neste CT foram baseadas na Norma e Procedimentos de Asseguração - NPO nº. 1 emitida pelo IBRACON.
7. Os elementos dos trabalhos de asseguarção e a forma como eles estão presentes nos serviços discutidos neste CT podem ser assim resumidos:
  - relação de três partes: integrada pelo usuário previsto (a administração da entidade e o órgão regulador), pela parte responsável (a administração da entidade) e pelo próprio auditor independente;
  - objetos: a estrutura, os sistemas e os procedimentos de ouvidoria;
  - o critério: a regulamentação anteriormente referida do Conselho Monetário Nacional e a do Banco Central do Brasil não estabelecem critérios de forma ampla e/ou detalhada para a avaliação do objeto; portanto, de acordo com o item 21 da NPO 1, o detalhamento dos critérios devem ser especificamente desenvolvidos pela parte responsável, à luz dos requisitos estabelecidos pelo CMN e BACEN. O Anexo I do modelo de relatório descreve, a título de ilustração, critérios mínimos a serem considerados pela administração da instituição na estruturação da área de ouvidoria, os quais devem ser considerados pelo auditor.
8. O relatório a ser emitido pelo auditor independente deve destinar-se exclusivamente para uso interno da Administração da entidade e para o atendimento das Resoluções nºs. 3.477 e 3.489, bem como Circulares nºs. 3.359 e 3.370 e regulamentações complementares, sendo vedada a sua divulgação externa, pois poderia suscitar dúvidas e originar interpretações errôneas a pessoas que desconhecem os objetivos, critérios e limitações dos

procedimentos desenvolvidos pelo auditor, visando atingir o objetivo descrito no item 1 deste CT.

9. Dados o estágio de implementação e maturidade da estrutura, dos sistemas e dos procedimentos de ouvidoria e das conseqüentes limitações inerentes ao sistema de controle interno, dos trabalhos requeridos e do objetivo restrito do critério utilizado, o presente CT está desenvolvido para que o auditor obtenha uma segurança limitada sobre o sistema de controle interno dos processos correlatos à área de ouvidoria.
10. Os procedimentos para revisão da estrutura, dos sistemas e dos procedimentos da área de ouvidoria, destacados no Anexo II do modelo de relatório a ser emitido pelo auditor independente, devem ser realizados com base em testes de avaliação de controles, complementados por procedimentos substantivos, a serem aplicados com base de testes seletivos, cuja extensão e oportunidade são assuntos que dizem respeito ao julgamento do auditor.

### **CONSIDERAÇÕES ESPECIAIS**

11. O auditor deve se assegurar que o aplicativo utilizado pela ouvidoria está inserido dentro do mesmo contexto de avaliação geral de ambiente de segurança dos sistemas de tecnologia da informação da instituição.

### **CARTA DE REPRESENTAÇÃO**

12. Em conexão com o referido trabalho, deve ser obtida junto à administração da instituição/conglomerado, carta de representação, elaborada de acordo com as disposições do Conselho Federal de Contabilidade, a qual deve conter determinadas representações, tais como a de que o ouvidor não desempenhe outras atividades na instituição, cumprindo, assim, com as exigências da Resolução nº. 3.477 e Circular nº 3.359, e de que não há conhecimento de tenham sido efetuadas quaisquer outras reclamações por clientes, consorciados e usuários de produtos e serviços da instituição, que não estejam registradas no sistema de controle interno da ouvidoria, e outros assuntos correlatos à ouvidoria que o auditor considere necessário.

### **DEFINIÇÕES**

13. Os termos a seguir são utilizados neste Comunicado com os seguintes significados:

- Serviço de atendimento e assessoramento: Recepção e encaminhamento para a Ouvidoria das reclamações de clientes não solucionadas pelo atendimento habitual realizado pelas agências e outros pontos de atendimento (eletrônico ou não);
- Exame de certificação do ouvidor: Exame organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica. Este exame deve abranger no mínimo temas relacionados à ética, direitos de defesa do consumidor e a mediação de conflitos;
- Atualização periódica dos conhecimentos dos integrantes da ouvidoria: Treinamentos com periodicidade mínima anual em áreas relacionadas com ética, direitos de defesa do consumidor e mediação de conflitos.

14. Para fins de esclarecimentos, no contexto do presente trabalho a ser desenvolvido pelo auditor independente, qualidade possui como atributos:

- cumprir com os requisitos previstos nas normas do CMN e BACEN
- atender aos critérios previstos pela administração da instituição.

## **RESULTADO DOS TRABALHOS**

15. Como resultado dos trabalhos o auditor independente deve emitir relatório específico, contendo no mínimo, a estrutura apresentada no Anexo.

## **APLICABILIDADE**

16. As orientações contidas neste Comunicado Técnico são aplicáveis a partir de sua emissão e divulgação.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2008.

**Francisco Papellás Filho**  
Presidente da Diretoria Nacional

**Ana María Elorrieta**  
Diretora de Assuntos Técnicos

## ANEXO AO COMUNICADO TÉCNICO IBRACON 02/2008

### EXEMPLO DE RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA SOBRE A ESTRUTURA, SISTEMAS E PROCEDIMENTOS DA ÁREA DE OUVIDORIA

**(Este exemplo deve ser modificado para refletir as deficiências relacionadas a estrutura, sistemas e procedimentos da área de ouvidoria que chegaram ao conhecimento do auditor independente )**

Aos Administradores do  
Banco XXX

1. Revisamos a estrutura, os sistemas e os procedimentos definidos para a área de ouvidoria do Banco XXX, de acordo com os critérios definidos no Anexo I elaborados para atendimento das exigências da Resolução nº. 3.477, do Conselho Monetário Nacional (Circular nº 3.359 do Banco Central do Brasil, no caso de administradoras de consórcio) e normas complementares e, portanto, elaborados com base nas referidas normas. Essa revisão foi realizada com base nas informações correspondentes ao semestre findo em \_\_\_de \_\_\_\_\_de \_\_\_ (ou ao período de \_\_\_ a \_\_\_\_). A responsabilidade pela estrutura, sistemas e procedimentos de ouvidoria é da administração do Banco XXX. Nossa responsabilidade é a de emitir relatório sobre a adequação de tais estrutura, sistemas e procedimentos de acordo com os critérios definidos no Anexo I.
2. Nossa revisão foi conduzida de acordo com o Comunicado Técnico N° 2/2008 do IBRACON - Instituto dos Auditores Independentes do Brasil, que estabelece os procedimentos a serem aplicados em serviços dessa natureza. Esses procedimentos compreenderam, principalmente (i) a obtenção do entendimento dos controles internos implementados pela administração para o cumprimento regular de suas obrigações; e (ii) a averiguação dos critérios adotados junto aos responsáveis pela ouvidoria e procedimentos descritos no Anexo II. Dessa forma, os procedimentos aplicados acima foram considerados suficientes para permitir um nível de segurança limitada e, por conseguinte, não contemplam aqueles que poderiam ser requeridos para fornecer segurança razoável.
3. Com base nos procedimentos de revisão descritos no Anexo II, não temos conhecimento de nenhum fato relevante que nos levasse a acreditar que a estrutura, os sistemas e os procedimentos referidos no parágrafo 1 não sejam adequados em relação aos critérios estabelecidos no Anexo I deste relatório. (modificar o relatório caso deficiências relevantes cheguem ao conhecimento do auditor)
4. O presente relatório destina-se exclusivamente a uso e informação da administração do Banco XXX, não sendo destinado ao uso, nem podendo ser utilizado por outras partes que não tenham familiaridade com os critérios estabelecidos no Anexo I deste relatório, desenvolvidos em consonância com a Resolução nº. 3.477 do Conselho Monetário Nacional (Circular nº 3.359 do Banco Central do Brasil, no caso de administradoras de consórcio) e normas complementares, cabendo observar que a avaliação histórica da eficácia dos controles internos relacionados com a atividade de ouvidoria não é relevante para períodos futuros, devido ao risco dos controles internos se tornarem insuficientes, em decorrência de mudança de condições ou da eventual diminuição do grau de cumprimento das diretrizes e procedimentos.

Local e data

Nome da empresa de auditoria  
N° de registro no CRC

Nome e assinatura do auditor – Responsável técnico  
N° de registro no CRC

## **ANEXO I AO RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE ASSEGURAÇÃO LIMITADA**

**Critérios mínimos para avaliação da adequação da estrutura, dos sistemas e dos procedimentos para a área de ouvidoria de acordo com as exigências das Resoluções n.ºs. 3.477 e 3.489, do Conselho Monetário Nacional, bem como Circulares n.ºs. 3.359 e 3.370, do Banco Central do Brasil e regulamentações complementares**

1. A instituição financeira ou administradora de consórcio deverá elaborar e divulgar políticas e procedimentos relativos ao componente de ouvidoria.
2. A instituição deve realizar análise da complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas e determinar formalmente a estrutura do componente organizacional de ouvidoria. Esta estrutura deve contemplar os seguintes aspectos:
  - a. número de integrantes e suas funções e responsabilidades (organograma);
  - b. identificação dos sistemas a serem utilizados para captação, registro e tratamento e detalhamento das reclamações efetuadas no âmbito do componente de ouvidoria e suas soluções;
  - c. descrição das rotinas e procedimentos para encaminhamento e solução das reclamações.
  - d. Quantidade e tipo de grupos administrados e número de consorciados, no caso de administradora de consórcio.
3. O sistema de controle de reclamações deve estar incluído no contexto do ambiente de controles gerais da instituição, incluindo, quando aplicável, o de tecnologia da informação. No caso de terceirização da ouvidoria (convênios com associações de classe ou bolsas), os contratos firmados devem prever cláusulas quanto à garantia de ambiente de tecnologia seguro e sigiloso, para registro e tratamento das informações.
4. O componente organizacional da ouvidoria deve ser segregado em relação à unidade executora da auditoria interna.
5. As instituições devem:
  - Divulgar a existência, finalidade e forma de utilização da ouvidoria, por meio de seu sítio eletrônico na internet, comunicações institucionais eletrônicas ou impressas a clientes e em suas dependências;
  - Possibilitar os acessos de clientes à ouvidoria por canais de comunicação, inclusive para pessoas portadoras de deficiências ou com mobilidade reduzida;
  - Disponibilizar serviços de discagem direta 0800, gratuita, para pessoas físicas e microempresas, devendo tal número estar divulgado em suas dependências, nas dependências dos correspondentes, das empresas conveniadas, nos sítios eletrônicos da internet, canais de comunicação de difusão dos produtos e serviços, registrados nos extratos, comprovantes eletrônicos ou fornecidos em

papel, contratos com clientes, materiais de propaganda e publicidade e outros documentos destinados a clientes e registrados no UNICAD (sistema de informações sobre entidades de interesse do Banco Central).

6. As seguintes instituições podem terceirizar o serviço de atendimento e assessoramento, como especificado abaixo:

- Bancos de investimento, sociedades de crédito ao microempreendedor, bancos de desenvolvimento, agências de fomento, companhias hipotecárias, sociedades de crédito imobiliário, sociedades de arrendamento mercantil, sociedades corretoras de câmbio e administradoras de consórcio não integrantes de conglomerados financeiros e associações de poupança e empréstimo, por meio de convênios com associação de classes a que estejam afiliados;
- Sociedades corretoras e distribuidoras de títulos e valores mobiliários não integrantes de conglomerados financeiros por meio de convênios com associação de classe a que sejam afiliadas e bolsas de valores ou de mercadorias e futuros;
- Cooperativas de créditos singulares por meio de convênio com a cooperativa central de crédito a que esteja afiliada.

7. O estatuto ou contrato social da instituição deve conter:

- atribuições da ouvidoria;
- critérios de designação e destituição do ouvidor e tempo do mandato;
- compromisso expresso da instituição em criar condições para o funcionamento da ouvidoria com transparência, independência, imparcialidade e isenção e assegurar acesso da ouvidoria às informações para elaboração de resposta às reclamações recebidas;
- O estatuto social deverá ser atualizado na primeira alteração após a criação da ouvidoria e no caso de contrato social o mesmo deve ser alterado até 30 de abril de 2008, sendo que no caso de conglomerado financeiro que instituir componente organizacional único de ouvidoria, as alterações estatutárias ou contratuais exigidas podem ser promovidas somente pela instituição que o constituir;
- As instituições que integram os conglomerados que optarem pela instituição de componente organizacional único de ouvidoria, devem ratificar o ato societário por ocasião da primeira assembléia geral de cada uma ou da primeira reunião de diretoria que resultar em alteração do contrato social.

8. A designação do ouvidor e diretor responsável pela ouvidoria (no caso de administradora de consórcio, um administrador responsável pela ouvidoria) perante o Banco Central deve observar as limitações e requerimentos abaixo:

- O diretor responsável pela ouvidoria pode ter outra função, exceto a de diretor responsável pela administração de recursos de terceiros;
- No caso de bancos múltiplos, comerciais, caixas econômicas, sociedades de arrendamento mercantil, sociedades de crédito, financiamento e investimento e

a administradora de consórcio o ouvidor não poderá desempenhar outra atividade exceto a de diretor responsável pela ouvidoria;

- Na hipótese de recair a designação de ouvidor e diretor (no caso de administradora de consórcio, administrador ou diretor) para uma mesma pessoa a mesma não poderá desempenhar outra atividade;
  - Os dados do diretor responsável pela ouvidoria e do ouvidor deverão ser inseridos no sistema UNICAD e o diretor deverá observar as normas relativas ao direito do consumidor.
9. As instituições deverão seguir regras de qualificação dos integrantes da ouvidoria de acordo com o abaixo indicado:
- Todos os integrantes da ouvidoria deverão ser aprovados em exame de certificação num prazo máximo de 2 anos a contar da data da Resolução n.º 3.477, do Conselho Monetário Nacional, que é de 26 de julho de 2007 e, no caso de administradoras de consórcio, da data da Circular n.º 3.359, que é de 23 de agosto de 2007;
  - As instituições são responsáveis pela atualização periódica dos conhecimentos dos integrantes da ouvidoria.
10. As instituições deverão manter sistemas de controles que registrem as reclamações recebidas, de forma a manter o histórico dos atendimentos efetuados, dados dos clientes e providências adotadas.
11. A ouvidoria, no desempenho de suas atribuições, deverá receber e registrar as reclamações atentando para os seguintes requisitos:
- Analisar e efetuar acompanhamento formal das reclamações dos clientes não solucionadas pelo atendimento habitual;
  - Divulgar aos reclamantes o prazo máximo para resposta final que não pode ser superior a 30 dias;
  - Propor ao Conselho de Administração ou à Diretoria da instituição, ou aos administradores, no caso de administradora de consórcio, medidas corretivas ou de aprimoramento dos procedimentos e rotinas em decorrência da análise das reclamações recebidas;
  - Elaborar e encaminhar para a auditoria interna, Comitê de Auditoria ou Conselho de Administração ou na sua ausência para a diretoria da instituição, ou aos administradores, no caso de administradora de consórcio, relatório ao final de cada semestre relatório quantitativo e qualitativo sobre a atuação da ouvidoria.
12. O diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral e em período inferior sempre que identificada ocorrência relevante, contendo os seguintes tópicos:
- Seção descritiva abordando:



- Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos de ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição no desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria;
- Adequação da estrutura da ouvidoria para atendimento das exigências legais e regulamentares com evidências das deficiências detectadas para desenvolvimento de suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e atendentes, logística implantada, equipamentos instalações e rotinas utilizadas;
- Detalhamento das reclamações encaminhadas ao Conselho de Administração ou à Diretoria, mencionando periodicidade, forma de encaminhamento propostas não acatadas e respectivas justificativas, as já implementadas e as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos previstos de implementação;
- Avaliação quanto ao cumprimento da obrigatoriedade do exame de certificação dos integrantes da ouvidoria;
- Seção estatística contendo informações sobre as reclamações registradas, no período, segmentadas por instituição para os casos de conglomerados financeiros, por pessoa física e jurídica, por estado da federação da agência vinculada com a reclamação, segregação por tema, classificação de acordo com o resultado das reclamações (procedente, improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada), bem como segregação das reclamações por mês e totalização dos últimos 12 meses anteriores e comparação com o mesmo período do mês anterior, com apresentação da respectiva evolução percentual.

\*

\*

\*

## **ANEXO II AO RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE ASSEGURAÇÃO LIMITADA**

### **Procedimentos de revisão da estrutura, sistema e procedimentos de ouvidoria.**

1. Verificar as evidências de que:
  - a. A instituição elaborou e divulgou políticas e procedimentos relativos ao componente de ouvidoria.
  - b. A instituição realizou análise da complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas e com base nessa avaliação interna determinou formalmente a estrutura do componente organizacional de ouvidoria. Avaliar se essa estrutura contempla, no mínimo, as considerações sobre os seguintes aspectos:
    - (i) Número de integrantes, suas funções e responsabilidades (organograma);
    - (ii) Identificação dos sistemas a serem utilizados para captação, registro e tratamento e detalhamento das reclamações efetuadas e suas soluções;
    - (iii) Descrição das rotinas e procedimentos para encaminhamento e solução das reclamações.
2. Por ocasião do entendimento do ambiente de controles gerais e de tecnologia da informação da instituição, realizado em conexão com o exame das demonstrações financeiras, verificar os aspectos referentes à tecnologia de informação dos sistemas utilizados nas atividades da ouvidoria, tais como desenvolvimento e manutenção dos sistemas, segurança da informação e operação computacional. Em casos de terceirização da ouvidoria (convênios com associações de classe ou bolsas), verificar se os contratos firmados possuem cláusulas quanto à garantia de ambiente de tecnologia seguro e sigiloso, para registro e tratamento das informações.
3. Com base no organograma da instituição e outras evidências (atas de reunião, manuais de procedimentos, etc.), verificar se o componente organizacional da ouvidoria é segregado em relação à unidade executora da auditoria interna.
4. Com base nos meios de comunicação com o cliente, verificar, com base em testes, se a instituição:
  - a. Divulga a existência, finalidade e forma de utilização da ouvidoria, por meio de seu sítio eletrônico na internet, comunicações institucionais eletrônicas ou impressas a clientes e em suas dependências e dependências de seus correspondentes no País;
  - b. Possibilita os acessos de clientes para a ouvidoria por canais de comunicação, inclusive para pessoas portadoras de deficiências ou com mobilidade reduzida;
  - c. Disponibiliza serviços de discagem direta 0800, gratuita, para pessoas físicas e microempresas, estando tal número divulgado nas dependências, dependências dos correspondentes, das empresas conveniadas, nos sites eletrônicos da internet, canais de comunicação de difusão dos produtos e serviços, registrados nos extratos, comprovantes eletrônicos ou fornecidos em papel, contratos com

clientes, materiais de propaganda e publicidade e outros documentos destinados a clientes e registrados no UNICAD (sistema de informações sobre entidades de interesse do Banco Central).

5. Indagar a administração se a instituição terceiriza o serviço de atendimento e assessoramento e em caso afirmativo, com base nos contratos com fornecedores, verificar se a instituição observa as condições abaixo:
  - a. Bancos de investimento, sociedades de crédito ao microempreendedor, bancos de desenvolvimento, agências de fomento, companhias hipotecárias, sociedades de crédito imobiliário, sociedades de arrendamento mercantil e sociedades corretoras de câmbio não integrantes de conglomerados financeiros e associações de poupança e empréstimo, por meio de convênios com associação de classes a que estejam afiliados;
  - b. Sociedades corretoras e distribuidoras de títulos e valores mobiliários não integrantes de conglomerados financeiros por meio de convênios com associação de classe a que sejam afiliadas e bolsas de valores ou de mercadorias e futuros;
  - c. Cooperativas de créditos singulares por meio de convênio com a cooperativa central de crédito a que esteja afiliada.
6. Com base na leitura do estatuto ou contrato social da instituição (no caso de conglomerado financeiro, apenas para a instituição que instituir o componente de ouvidoria), que deve ter sua atualização efetuada na primeira alteração após a criação da ouvidoria, considerando, no caso de contrato social, a data-limite até 30 de abril de 2008, verificar se este contém:
  - a. Atribuições da ouvidoria;
  - b. Critérios de designação e destituição do ouvidor e tempo do mandato;
  - c. Compromisso expresso da instituição em criar condições para o funcionamento da ouvidoria com transparência, independência, imparcialidade e isenção e assegurar acesso da ouvidoria às informações para elaboração de resposta às reclamações recebidas;
  - d. Para as instituições que integram os conglomerados que optarem pela instituição de componente único de ouvidoria, proceder à leitura da ata da primeira assembleia geral ou da primeira reunião de diretoria que resultar em alteração do contrato social, verificando a ratificação dos documentos societários quanto à ouvidoria.
7. Verificar se foi efetuada a designação do ouvidor e diretor responsáveis pela ouvidoria perante o Banco Central, sendo observados os requerimentos e as limitações abaixo:
  - a. O diretor responsável pela ouvidoria pode ter outra função, exceto a de diretor responsável pela administração de recursos de terceiros;
  - b. No caso de bancos múltiplos, comerciais, caixas econômicas, sociedades de arrendamento mercantil, sociedades de crédito, financiamento e investimento o

- ouvidor não pode desempenhar outra atividade exceto a de diretor responsável pela ouvidoria;
- c. Na hipótese de recair a designação de ouvidor e diretor para uma mesma pessoa a mesma não pode desempenhar outra atividade.
8. Verificar, por meio do sistema UNICAD do BACEN, se os dados do diretor responsável pela ouvidoria e do ouvidor foram inseridos neste sistema.
  9. Verificar se a instituição possui programas de treinamento contínuo que possibilitam a atualização periódica dos conhecimentos dos integrantes da ouvidoria.
  10. Verificar, por meio da inspeção dos correspondentes certificados, se todos os integrantes da ouvidoria foram aprovados em exame de certificação num prazo máximo de 2 anos a contar da data da Resolução n.º 3.477, do Conselho Monetário Nacional, que é de 26 de julho de 2007 e, no caso de administradoras de consórcio, da data da Circular n.º 3.359, que é de 23 de agosto de 2007.
  11. Obter o entendimento do sistema e controles de registro das reclamações, da instituição que asseguram que todas as reclamações recebidas são registradas e processadas e verificar, com base em testes, se:
    - a. as reclamações recebidas estão registradas, de forma a manter o histórico dos atendimentos efetuados, dados dos clientes e providências adotadas;
    - b. há análise e acompanhamento formal das reclamações dos clientes não solucionadas pelo atendimento habitual;
    - c. há divulgação aos reclamantes do prazo máximo para resposta final, que não pode ser superior a 30 dias.
  12. Verificar, por meio das comunicações internas, se a ouvidoria propõe ao Conselho de Administração ou à Diretoria da instituição medidas corretivas ou de aprimoramento dos procedimentos e rotinas em decorrência da análise das reclamações recebidas.
  13. Verificar se o diretor responsável pela ouvidoria elabora e encaminha, ao final de cada semestre, para a auditoria interna, Comitê de Auditoria ou Conselho de Administração ou na sua ausência para a Diretoria da instituição, relatório quantitativo e qualitativo sobre a atuação da ouvidoria.
  14. Com base na leitura do relatório semestral sobre ouvidoria, elaborado pelo diretor responsável pela ouvidoria, verificar se o referido relatório contém os seguintes tópicos:
    - a) Seção descritiva abordando:
      - i) Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos de ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição quanto ao desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria;
      - ii) Adequação da estrutura da ouvidoria para atendimento das exigências legais e regulamentares com evidências das deficiências detectadas para desenvolvimento de suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de

funcionários e atendentes, logística implantada, equipamentos instalações e rotinas utilizadas;

iii) Detalhamento das reclamações encaminhadas ao Conselho de Administração ou à Diretoria, mencionando periodicidade, forma de encaminhamento das propostas não acatadas e respectivas justificativas, as já implementadas e as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos previstos de implementação;

iv) Avaliação quanto ao cumprimento da obrigatoriedade do exame de certificação dos ouvidores.

b) Seção estatística contendo informações sobre as reclamações registradas, no período, segmentadas por instituição para os casos de conglomerados financeiros, por pessoa física e jurídica, por estado da federação da agência vinculada com a reclamação, segregação por tema, classificação de acordo com o resultado das reclamações (procedente, improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada), bem como segregação das reclamações por mês e totalização dos últimos 12 meses anteriores e comparação com o mesmo período do mês anterior, com apresentação da respectiva evolução percentual.

15. Confrontar a totalização das reclamações recebidas, relacionadas na seção estatística do relatório sobre ouvidoria elaborado pelo diretor de ouvidoria, com os relatórios gerados pelos sistemas de ouvidoria, que relacionam os dados históricos das reclamações recebidas, considerando critérios como:

a. instituição para os casos de conglomerados financeiros;

b. pessoa física e jurídica;

c. estado da federação da agência vinculada com a reclamação;

d. tema, de acordo com a classificação estabelecida pelo Banco Central;

e. classificação atribuída no sistema de controle das reclamações, de acordo com seu resultado (improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada);

f. por mês;

g. totalização das reclamações dos últimos 12 meses anteriores em comparação com o mesmo período do mês anterior, com apresentação da respectiva evolução percentual.

16. Tendo por base os relatórios gerados para a seção estatística, proceder a verificação, com base em testes, da documentação-suporte adequada para confirmação das características que corroborem a classificação mencionada nos itens do procedimento 15 acima.