



# A Divulgação das Atribuições de Ouvidorias em Instituições Bancárias Públicas e Privadas à Luz da Regulamentação Brasileira

## *Disclosure by Public and Private Banks of the Attributions of Ombudsman's Offices as Required by Brazilian Banking Regulations*

Carlos André de Melo Alves<sup>1</sup>, Cláudio Antonio Pinheiro Machado Filho<sup>2</sup>

### RESUMO

Este artigo busca analisar atribuições de ouvidorias divulgadas em estatutos de instituições bancárias à luz da regulamentação brasileira. Subsidiariamente, busca verificar se essa divulgação difere entre instituições com controle público e com controle privado, e se atende ou supera a previsão regulamentar. O estudo é descritivo e contempla pesquisa bibliográfica e documental. A amostra é não probabilística por acessibilidade aos estatutos de 18 instituições líderes de conglomerados bancários ordenados por depósitos totais em setembro de 2009, segundo o relatório "50 Maiores Bancos e o Consolidado do Sistema Financeiro Nacional" do Banco Central, sendo 8 instituições com controle público e 10 com controle privado. Analisa-se o conteúdo dos estatutos, usando-se 8 atribuições (I a VIII), sendo 7 delas previstas para divulgação, segundo regulamentação o Conselho Monetário Nacional, e a oitava contemplando divulgação voluntária. Aplicaram-se testes não paramétricos. Constatam-se 86,81% das atribuições divulgadas (85,94% para instituições com controle público e 87,50% para instituições com controle privado). Não há diferenças significativas entre a divulgação de instituições com controle público e privado. A atribuição VIII é divulgada por 27,74% das instituições, apurando-se, em geral, que a divulgação atende à previsão regulamentar.

**Palavras-chave:** Divulgação; Ouvidorias; Instituições bancárias; Regulamentação; Governança corporativa.

### ABSTRACT

*This paper examines the attributions of ombudsman's offices as disclosed in the bylaws of banks according to Brazilian regulations, whether disclosure meets or exceeds regulatory requirements, and whether disclosure differs between publicly and privately controlled banks. The study is descriptive and was carried out by means of document review, using a non-probabilistic sample based on accessibility, consisting of the bylaws of 18 leading bank groups. This sample was organized on the basis of total deposits as of September 2009 according to the Brazilian Central Bank's report on the "50 Largest Banks and the Consolidation of the National Financial System" (50 Maiores Bancos e o Consolidado do Sistema Financeiro Nacional). Of the 18 banks studied, 8 are publicly controlled and the other 10 privately controlled. Eight attributions were considered in the analysis (I to VIII). The disclosure of seven of these is mandated by Brazilian National Monetary Council rules, while disclosure of the eighth attribution is voluntary. Non-parametric tests were applied and results revealed 86.81% disclosure of the eight attributions examined (85.94% for banks under public control and 87.50% for banks under private control). The disclosure of Attribution VIII, which is voluntary, was found in 27.74% of the institutions. In general disclosure meets regulatory requirements. No significant differences were found in the disclosure practices of banks under public or private control.*

**Keywords:** Disclosure; Ombudsman's offices; Banks; Regulation; Corporate governance.

<sup>1</sup> Universidade de São Paulo - carlosandre@usp.br

<sup>2</sup> Universidade de São Paulo - capfilho@usp.br

## 1 INTRODUÇÃO

Na atualidade, os escândalos corporativos e a recente crise financeira dos subprimes motivam discussões a respeito do fortalecimento da governança corporativa em organizações bancárias. O Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – IBGC - cita entre os princípios básicos de governança corporativa a transparência<sup>1</sup>. A existência de canais de acesso disponibilizados a stakeholders, como as ouvidorias, por exemplo, pode “conferir maior transparência ao relacionamento da organização com partes interessadas” (IBGC, 2009, p.47).

As ouvidorias estão presentes em diversos setores, inclusive nos setores de seguros e bancário. Para o setor bancário brasileiro, em 26 de julho de 2007, a Resolução 3.477 do Conselho Monetário Nacional – CMN - determinou a criação de ouvidoria como componente organizacional de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil – BACEN (CMN, 2007b). A Resolução 3.849, de 25 de março de 2010, revogou a Resolução 3.477 mantendo, na sua redação, que ouvidorias são o canal de última instância de instituições para o atendimento das reclamações de clientes e de usuários de produtos e serviços, devendo ser dada ampla divulgação<sup>2</sup> a respeito dessas ouvidorias (CMN, 2010).

O objetivo deste artigo é analisar as atribuições de ouvidorias divulgadas em estatutos de instituições bancárias,<sup>3</sup> à luz da regulamentação brasileira. Subsidiariamente, busca verificar se tal divulgação difere entre instituições com controle público e com controle privado e se atende ou supera a previsão regulamentar. O estudo é descritivo e contempla pesquisa bibliográfica e documental. A amostra é não proba-

bilística por acessibilidade aos estatutos de 18 instituições líderes de conglomerados bancários ordenados por depósitos totais em setembro de 2009, segundo o relatório “50 Maiores Bancos e o Consolidado do Sistema Financeiro Nacional” (BACEN, 2009b), sendo 8 instituições com controle público e 10 com controle privado. Analisa-se o conteúdo dos estatutos empregando-se 8 atribuições, sendo 7 de divulgação compulsória baseada na regulamentação do CMN e uma de divulgação voluntária. Aplicam-se testes não paramétricos nas análises.

Este estudo trata de um tema atual por investigar a divulgação de atribuições das ouvidorias de instituições bancárias que atuam no Brasil. Deve-se destacar que, no contexto contábil-financeiro, o disclosure pode colaborar para a redução das assimetrias de informação entre partes interessadas e os gestores das organizações (Healy & Palepu, 2001). O estudo, também, diferencia a divulgação mandatória, exigida pelo sistema legal e regulatório (como a divulgação requerida por normas do CMN) da divulgação voluntária feita pela companhia. A divulgação voluntária pode ser adotada segundo recomendações de boas práticas de governança corporativa em bancos, como, por exemplo, aquelas definidas pelo *Basel Committee on Banking Supervision* - BCBS<sup>4</sup> no documento “*Enhancing Corporate Governance for Banking Organisations*” (BCBS, 2006).

Adicionalmente, um fator que reforça a relevância do tema é que estudos a respeito de ouvidorias no setor financeiro são escassos (Pinto, 1993). Essas ouvidorias podem funcionar como mecanismo para a resolução de disputas extrajudiciais entre provedores e consumidores de serviços financeiros (BCBS, 2008), o que traz projeções de sua atuação para a redução de po-

<sup>1</sup> A respeito dessa transparência, “mais do que a obrigação de informar é o desejo de disponibilizar para as partes interessadas as informações que sejam de seu interesse e não apenas aquelas impostas por disposições de leis e regulamentos” (IBGC, 2009, p. 19).

<sup>2</sup> Neste estudo, “divulgação”, “evidenciação” e “disclosure” são usados sem distinção.

<sup>3</sup> Para os fins desta pesquisa “instituições bancárias” compreendem bancos comerciais, bancos múltiplos com carteira comercial e Caixa Econômica (CMN, 2007b).

<sup>4</sup> *Basel Committee on Banking Supervision* – BCBS (Comitê de Basileia para Supervisão Bancária, Comitê de Basileia ou simplesmente Comitê) fornece um fórum para cooperação regular a respeito de assuntos de supervisão bancária, com secretaria no *Bank for International Settlements* na Basileia - Suíça. O BCBS é constituído por representantes dos seguintes países: África do Sul, Alemanha, Arábia Saudita, Argentina, Austrália, Bélgica, Brasil, Canadá, Cingapura, China, Coreia, Espanha, Estados Unidos, França, Holanda, Hong Kong (Região Especial Administrativa da China), Índia, Indonésia, Itália, Japão, Luxemburgo, México, Reino Unido, Rússia, Suécia, Suíça e Turquia (BCBS, 2010).

tenciais riscos existentes na oferta de produtos e na prestação de serviços bancários<sup>5</sup>. Espera-se, também, que essa pesquisa contribua para melhor entender o sistema legal e regulatório em bancos como mecanismo externo de governança corporativa (Machado Filho, 2006) e subsidie reflexões de partes interessadas, como clientes e usuários de produtos e serviços, a respeito da atuação de ouvidorias em instituições bancárias presentes no País. Além dessa introdução, este trabalho apresenta o referencial teórico, a metodologia, os resultados, a conclusão e as referências.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico inicia com a governança corporativa em instituições bancárias, apresenta as ouvidorias, mostra a regulamentação que diz respeito a ouvidorias de instituições bancárias e conclui com considerações teóricas a respeito da divulgação de atribuições das ouvidorias dessas instituições.

### 2.1 Governança corporativa em instituições bancárias

Segundo a *Organisation for Economic Co-Operation and Development* - OECD, a governança corporativa pode ser, assim, conceituada:

um conjunto de relações entre os gestores de uma companhia, seu Conselho de Administração, seus acionistas e outros *stakeholders*. A governança corporativa também desenvolve a estrutura através da qual são estabelecidos os objetivos da companhia, os meios de obtê-los e as melhores formas de monitoramento (OECD, 2004).

A literatura de governança corporativa apresenta mecanismos para alinhamento de interesses, chamados mecanismos internos e externos. Os mecanismos internos de governança corporativa contemplam o conselho de administração (Clarke, 2007), os sistemas de remuneração e a estrutura de propriedade (Becht,

Bolton & Röell, 2005). Os mecanismos externos contemplam o mercado de capitais (inclui a tomada de aquisição hostil) e o sistema legal e regulatório (Machado Filho, 2006).

Duas abordagens podem ser usadas para estudar o propósito das organizações no contexto da governança corporativa: 1. a visão dos acionistas (shareholders) e 2. a visão dos acionistas e das demais partes interessadas (stakeholders) (Tirole, 2006). Na visão dos shareholders, a corporação objetiva a maximização da riqueza do acionista e, nessa visão, a análise de conflitos de interesse pode empregar a “perspectiva de agência” (Jensen & Meckling, 1976). A visão dos stakeholders destaca o equilíbrio de interesses entre partes interessadas e, nessa visão, as corporações devem ser governadas buscando atender aos interesses não só de acionistas, mas também de outros como financiadores, empregados, fornecedores e clientes (Freeman, 1994; Clarke, 2004). A manifestação dessas visões pode sofrer a influência do ambiente institucional<sup>6</sup> no qual as organizações estão inseridas.

Além das abordagens descritas no parágrafo anterior, este trabalho apresenta a Enlightened Stakeholder Theory (Jensen, 2001). Essa teoria informa que as organizações devem cuidar do atendimento aos interesses de stakeholders, mas buscando alcançar a maximização de valor da firma em última instância. Tal teoria é citada neste estudo porque ajuda a justificar os esforços empreendidos por instituições bancárias para atender os interesses de clientes e de usuários de produtos e serviços (na qualidade de stakeholders), buscando, com tais esforços, maximizar o valor dessas instituições em última instância.

É pertinente citar que os bancos atuam na intermediação entre agentes poupadores e tomadores de recursos (Saunders, 2007) e uma eventual perturbação no funcionamento de bancos tem a possibilidade de se propagar e causar o contágio de outras entidades do sistema financeiro. Assim, os bancos têm especial atenção na literatura de governança corporativa (Macey

<sup>5</sup> Um exemplo desses riscos são os riscos legais de potenciais perdas em ações judiciais movidas por clientes que se sentiram lesados pela oferta inadequada de produtos ou por má prestação de serviços bancários.

<sup>6</sup> Na perspectiva da Nova Economia Institucional, o ambiente institucional é formado por regras formais (ex: normas infralegais, leis, constituições) e regras informais (ex: normas de comportamento, convenções, códigos de conduta autoimpostos) e suas características de *enforcement* (North, 1994).

& O'hara, 2003), entre outros pontos por estarem sujeitos à regulação (Levine, 2004; Fortuna, 2007). Vale dizer que o sistema legal e regulatório foi citado neste estudo como um exemplo de mecanismo externo de governança corporativa.

No contexto da governança em instituições bancárias, destaca-se, além de acionistas, a importância de credores e depositantes como stakeholders. O papel dos bancos na economia é demonstrado "... pela prática quase universal de estados regularem a indústria bancária e fornecerem, em muitos casos, uma rede de segurança para compensar depositantes quando ocorrem falhas em bancos" (Alexander, Dhurmale & Eatwell, 2006). Um exemplo, no País, de instrumento dessa rede de segurança é o Fundo Garantidor de Crédito - FGC<sup>7</sup>.

A governança, em instituições bancárias, recebe a influência de recomendações do BCBS alinhadas ao acordo Basileia II, o qual contempla a adequação de capital regulamentar e o controle de riscos financeiros a que bancos estão sujeitos (BCBS, 2005). Esse acordo, inicialmente proposto em 2004 e revisto em 2005, subdivide-se em 3 pilares, sendo o terceiro deles associado à transparência e à disciplina do mercado.

Deve-se citar que o BCBS divulgou, em 2010, recomendações para estrutura de capital e de requerimentos de liquidez, as quais são conhecidas por "Basileia III" (BCBS, 2011, p.1). O Comunicado 20.615, do BACEN, mostra orientações preliminares e cronograma referentes à implementação do Basileia III no Brasil, informando que tais orientações, em essência, complementam a implementação já em curso de requerimentos baseados no Basileia II (BACEN, 2011). O Brasil é membro formal do BCBS desde 2009, fato que reforça as iniciativas regulamentares em andamento no País para implementar normas alinhadas às recomendações do BCBS.

Existem iniciativas contemplando a recomendação de práticas de governança corporativa específicas para bancos. Um exemplo é o documento "*Enhancing Corporate Governance for*

*Banking Organisations*", divulgado pelo BCBS em 1999 e atualizado em 2006 (BCBS, 2006). A aplicação dessas práticas independe de o controle da instituição ser público ou privado. A esse respeito, em Alves e Alves (2009), buscou-se analisar o nível de divulgação da governança corporativa de bancos privados e públicos brasileiros segundo recomendações para transparência elencadas nesse documento. Os resultados mostraram que o nível de divulgação da governança corporativa foi 46,9%, sendo 47,8% para bancos privados e 45,6% para bancos públicos, e não foram verificadas diferenças significativas entre a divulgação desses dois grupos de bancos.

Finalmente, cumprindo o objetivo de representar o interesse público, em regra, estados nacionais têm poderes de regulação em suas jurisdições para impor alterações em estruturas organizacionais de bancos, mas o efeito dessa regulação em cada instituição financeira "pode ser diferente" (Cooper, 2009, p.254), o que revela a oportunidade para verificar as estratégias que tais bancos adotam para essa adequação. No Brasil, o CMN possui poder de regulação bancária e o Banco Central possui poderes de regulação e de fiscalização. Um exemplo dessa regulação é a Resolução 3.477, a qual determinou a instalação de ouvidorias em instituições financeiras (CMN, 2007b). As ouvidorias são detalhadas a seguir.

## 2.2 Ouvidorias

A literatura mostra, como marco no estudo das ouvidorias, a instituição do "Ombudsman" em 1809, na Suécia (Amaral Filho, 1993). O termo *ombudsman* associa-se a "mediador ou intermediário" (Prestes Motta, 1974, p.71) e a literatura apresenta que, em sua concepção clássica, o *ombudsman* é estabelecido "... pelo poder legislativo para monitorar e regular a atividade administrativa do poder executivo" (Reif, 2004, p.23).

A atuação das ouvidorias<sup>8</sup> vem se popularizando com o passar dos anos em diversos

<sup>7</sup> Segundo Bacen (2009d), o FGC é uma entidade privada, sem fins lucrativos, que administra um mecanismo de proteção aos correntistas, poupadores e investidores, que permite recuperar os depósitos ou créditos mantidos em instituição financeira, em caso de falência ou de sua liquidação. As instituições financeiras contribuem com porcentagem dos depósitos para manter o FGC.

<sup>8</sup> É possível encontrar estudos que empregam os termos "ouvidor" e *ombudsman*, associando o primeiro termo ao setor público como defensor do cidadão e o segundo termo ao setor privado como representante do cliente, funcionário ou do fornecedor (Pinski, 2003). Doravante, prioriza-se, neste artigo, o termo "ouvidor", em sintonia com a regulamentação do CMN (CMN, 2007b, 2010).

países e variações do conceito clássico contemplam a atuação de ouvidorias em organizações públicas e privadas (Reif, 2004). Discorre-se, a seguir, respeito das ouvidorias públicas, ouvidorias privadas e das ouvidorias do setor financeiro, especialmente do setor de seguros e do setor bancário.

As ouvidorias em organizações públicas podem ser lembradas na literatura associadas à representação de interesses do cidadão perante a Administração. No Brasil, o primeiro ouvidor público atuou como representante do cidadão em 1986 na Prefeitura Municipal de Curitiba. Além da esfera municipal, as ouvidorias podem ser encontradas na esfera estadual e federal (Reif, 2004). Destaque-se, no País, a iniciativa da Ouvidoria Geral da União - OGU, “que tem dentre outras a competência de orientar a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal” (OGU, 2009, p.2). Além do executivo, as ouvidorias públicas podem ser verificadas no legislativo e no judiciário (Pinto, 2006).

As ouvidorias em organizações privadas estão presentes em diversos setores e podem ter sua jurisdição dirigida a demandas de diferentes stakeholders como clientes, fornecedores ou empregados (Pinski, 2003). Essas ouvidorias podem ser associadas aos itens constantes do Quadro 1 a seguir. Quanto ao item 3 desse quadro, o estabelecimento da ouvidoria pode ser compulsório ou voluntário, caso decorra ou não de legislação ou de regulamentação que afete determinado setor empresarial.

Quadro 1 - Ouvidorias em organizações do setor privado.

Item	Descrição do item
1	Estabelecida pela instituição ou companhia, exemplo: universidades, jornais ou corporações fornecedoras de bens / serviços.
2	Ouvidor indicado / reportando-se a executivo ou administração da instituição/companhia (exemplos: comitê de auditoria, conselho de administração, diretor-presidente, editor-chefe).
3	Estabelecido internamente por instrumento legal ou política da instituição/companhia.
4	Jurisdição sobre reclamações do local interno e/ou reclamações feitas por estudantes, clientes etc. contra a instituição ou companhia.

Fonte: os autores, adaptado de Reif (2004, p.28).

No setor financeiro internacional, há evidências de que as ouvidorias podem atuar como mecanismo para a resolução de disputas extrajudiciais entre provedores e consumidores de serviços, sendo o estabelecimento dessas ouvidorias interno ou externo às organizações (BCBS, 2008). Na Inglaterra, por exemplo, o Financial Ombudsman Service - FOS - é uma entidade que presta serviço para todo setor financeiro e foi instituída pelo Financial Services Markets Act, de 2000 (FOS, 2008).

A respeito do setor financeiro brasileiro, as ouvidorias de seguradoras e de bancos possuem instalação amparada por regulamentações específicas. A Resolução 110 do Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP - estabeleceu regras e critérios mínimos a serem observados pelas sociedades seguradoras, pelas entidades abertas de previdência complementar e pelas sociedades de capitalização, para fins de reconhecimento de suas ouvidorias pela Superintendência de Seguros Privados - SUSEP (CNSP, 2004). A regulamentação a respeito de ouvidorias em instituições bancárias será detalhada a seguir.

### 2.3 Regulamentação a respeito de ouvidorias em instituições bancárias

Este tópico trata a regulamentação de ouvidorias em instituições bancárias. Deve-se mencionar, inicialmente, que a Resolução 3.477 tornou obrigatória a existência de ouvidorias a partir de 30.09.2007 (CMN, 2007b) e a Resolução 3.489 introduziu alterações à Resolução 3.477 (CMN, 2007a). A Resolução 3.849 revogou as Resoluções 3.477 e 3.489 mantendo em sua redação que as ouvidorias são o canal de última instância, no banco, para atendimento das reclamações de clientes e de usuários de produtos e serviços bancários (CMN, 2010).

De acordo com a regulamentação a respeito das ouvidorias no setor bancário brasileiro vigente no período da coleta dos dados desta pesquisa, a ouvidoria é um componente organizacional de instituições financeiras cujas atribuições mandatórias estão descritas no Quadro 2. Esse quadro informa, entre outros pontos, que a ouvidoria deve propor ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição, medidas corretivas de aprimora-

Quadro 2 - Exemplos de Atribuições das ouvidorias.

Atribuição	Descrição da atribuição
I	Assegurar a estrita observância de normas legais e regulamentares relativas ao direito do consumidor e atuar como canal de comunicação entre essas instituições e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos <sup>9</sup> .
II	Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por suas agências e quaisquer outros pontos de atendimento.
III	Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
IV	Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar trinta dias <sup>10</sup> .
V	Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado no item IV.
VI	Propor 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 reclamações recebidas.
VII	Elaborar e encaminhar à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando existente, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria, contendo as proposições de que trata o item VI.

Fonte: os autores, adaptado de CMN (2007b).

mento de procedimentos e rotinas decorrentes da análise de reclamações recebidas, e deve encaminhar, semestralmente, à auditoria interna, ao comitê de auditoria e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição, relatório acerca de sua atuação.

Ainda, segundo a regulamentação a respeito das ouvidorias, as instituições que fazem parte de conglomerado financeiro podem instituir ouvidoria única para atuar em nome de todos os integrantes do grupo e essa ouvidoria deve ser segregada da unidade de auditoria

interna. Adicionalmente, devem ser indicados ouvidor e diretor estatutário responsável pela ouvidoria, e os integrantes da ouvidoria devem comprovar aprovação prévia em exame de certificação, realizado por entidade de reconhecida capacidade técnica (CMN, 2010).

É pertinente diferenciar as ouvidorias de instituições financeiras e os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SACs-, conforme ilustra o Quadro 3. Segundo esse quadro, as ouvidorias prestam o serviço em bancos de atendimento a reclamações em última instância e

Quadro 3: Diferenças entre ouvidorias de instituições bancárias e SACs.

Ouvidorias de Instituições Bancárias	SACs
Atendimento regulamentado por normas do CMN e do Banco Central do Brasil.	Atendimento regulamentado por decreto presidencial.
Foco individualizado.	Foco massificado.
É o serviço de última instância do banco para atendimento a reclamações.	Não é o serviço de última instância do banco para atendimento a reclamações.
Tem a atribuição de chegar à causa-raiz dos problemas e reportar seus achados à alta administração e órgãos de controle do banco.	Não tem a atribuição de chegar à causa-raiz de problemas.

Fonte: os autores, adaptado de Pinto (1993), Decreto 6.523 (2008), Lei 8.078 (1990), OGU (2009), CMN (2010).

<sup>9</sup> Redação dada pela Resolução 3.477 (CMN, 2007b). A Resolução 3.849 contempla a seguinte redação: atuar como canal de comunicação entre essas instituições e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos (CMN, 2010).

<sup>10</sup> Redação dada pela Resolução 3.477 (CMN, 2007b). A Resolução 3.849 contempla o prazo de quinze dias (CMN, 2010).

os SACs não têm tal prerrogativa. Enquanto as ouvidorias são regulamentadas por normas do CMN e do Banco Central do Brasil, os SACs têm amparo no Decreto 6.523 (2008). Esse decreto regulamenta a Lei 8.078 (1990), a qual dispõe a respeito da proteção ao consumidor e dá outras providências.

A Circular 3.370, de 23 de outubro de 2007, dispôs sobre procedimentos complementares relativos à implantação de componente organizacional de ouvidoria, entre eles a elaboração pelo diretor responsável pela ouvidoria de relatório semestral a respeito das atividades dessas ouvidorias, com envio ao Banco Central (BACEN, 2007). Posteriormente, a Circular 3.503, de 26 de julho de 2010, revogou a Circular 3.370 detalhando entre outros pontos o teor do referido relatório do diretor responsável pela ouvidoria (BACEN, 2010).

Por fim, conforme informa a Resolução 3.849, a instituição financeira deve dar ampla divulgação da existência da sua ouvidoria, bem como informações completas acerca da sua finalidade e forma de utilização. Essa divulgação é detalhada no art. 3º. dessa resolução, a qual informa que o estatuto ou contrato social da instituição que constituir a ouvidoria deve conter de forma expressa, entre outras informações, as atribuições dessas ouvidorias (CMN, 2010). As considerações teóricas a respeito da divulgação dessas atribuições são descritas a seguir.

### 2.3.1 Considerações teóricas a respeito da divulgação de atribuições das ouvidorias

Ao analisar até que ponto as instituições bancárias estão divulgando ou não as atribuições das suas ouvidorias, espera-se contribuir para o estudo da divulgação (disclosure). Conforme mencionado na introdução, a literatura contábil-financeira informa que a divulgação pode ser entendida como uma alternativa encontrada pelas organizações para a redução de

assimetrias de informação (Healy & Palepu, 2001). Essa divulgação pode ser mandatória, quando obrigada por uma norma, ou voluntária, quando feita discricionariamente pela companhia, existindo na literatura argumentos a respeito dessas duas possíveis formas “de como a divulgação deve ser tratada” (Yamamoto & Salotti, 2006, p.11).

A divulgação de atribuições das ouvidorias descritas no Quadro 2 é mandatória. Entre as partes interessadas, que podem ser usuárias da informação pertinente a essas atribuições, estão os clientes e os usuários de produtos e serviços ofertados pelas instituições bancárias atuantes no País. No tocante às instituições bancárias, a dependência dos recursos de terceiros e da manutenção da confiança desses clientes e usuários no bom funcionamento dessas instituições contribui para entender a presença da divulgação mandatória “(...) associada à estabilidade do sistema bancário” (Tadesse, 2006, p.64).

Todavia, a divulgação mandatória não exclui a possibilidade de investigar se as instituições bancárias divulgam, voluntariamente, outras atribuições de ouvidorias além daquelas previstas na regulamentação. A literatura mostra que requerimentos para a divulgação mandatória podem aumentar os incentivos para a divulgação voluntária (Verrecchia, 2001). A respeito da divulgação voluntária, “estudos apontam a existência de uma relação direta entre a melhoria da divulgação financeira e o grau de eficiência<sup>11</sup> do mercado de capitais” (Yamamoto & Salotti, 2006, p.12). No setor bancário, a divulgação voluntária pode ser considerada, ainda, uma manifestação das boas práticas de governança corporativa (BCBS, 2006), conforme informado na introdução deste artigo.

Adicionalmente, o contraste entre ouvidorias públicas e privadas, destacado no tópico 2.2 do referencial teórico, enseja a investigação de possíveis diferenças quanto à divulgação de atribuições das ouvidorias de instituições pertencentes a conglomerados com tipos de con-

<sup>11</sup> De acordo com Fama (1970), a eficiência de mercados pode apresentar três formas: fraca (weak-form), semiforte (semi-strong form) e forte (strong-form). Na eficiência fraca, os preços das ações refletiriam toda informação histórica, o que inclui sequências de retornos. Na eficiência semiforte, esses preços refletiriam toda informação publicamente disponível. Na eficiência forte (caso extremo), os investidores teriam acesso a preços que refletiriam a informação pública e a informação privada.

trole diferentes. O exemplo de Alves e Alves (2009), citado no item 2.1 do referencial teórico, mostra ser possível verificar se existem diferenças entre a divulgação de instituições bancárias com controle público e instituições bancárias com controle privado.

Por fim, entre as pesquisas realizadas no Brasil pertinentes à divulgação em instituições financeiras, há aquelas que apresentaram em suas argumentações os riscos financeiros, citando-se, por exemplo, o estudo de Goulart (2003) a respeito do risco de mercado, Alves e Cherobim (2009) que se refere ao risco operacional e Dantas et. al (2010), que diz respeito ao risco de crédito. Um dos aspectos que diferencia a presente pesquisa, pertinente à divulgação de atribuições das ouvidorias, dos outros três estudos a respeito da divulgação citados neste parágrafo, é que a análise dos resultados desta pesquisa baseia-se como fonte de informação em estatutos de instituições bancárias atuantes no País.

### 3 METODOLOGIA

Este tópico descreve a metodologia desta pesquisa. Inicialmente, deve-se informar que se trata de um estudo descritivo, de natureza bibliográfica e documental, com abordagem quali-quantitativa. A seguir, apresentam-se a população e a amostra, os procedimentos de coleta e tratamento dos dados e detalham-se os testes não paramétricos utilizados no tratamento dos dados secundários.

### 3.1 População e amostra

A população corresponde às instituições financeiras pertencentes a conglomerados constantes do relatório "50 Maiores Bancos e o Consolidado do Sistema Financeiro Nacional", data base setembro de 2009, ordenados por depósito total (BACEN, 2009b). Nessa data-base, o relatório apresentou 137 entidades. A amostra é não probabilística por acessibilidade aos dados e, para obter essa amostra, foram seguidos, ordenadamente, os seguintes passos:

- Inicialmente, foram escolhidos os 50 maiores conglomerados em depósitos totais.
- Foram removidos 8 conglomerados que não apresentavam instituições bancárias, restando 42 entidades.
- Foram retirados 12 conglomerados ausentes do ranking de reclamações do BACEN, data-base outubro de 2009 (BACEN, 2009c), restando 30 entidades.
- Foram removidos 9 conglomerados cujas instituições líderes eram de capital fechado, seus documentos constitutivos não eram estatutos e não estavam disponíveis publicamente via internet, restando 21 entidades. A instituição líder foi identificada por consulta ao Cadastro de Instituições do BACEN (BACEN, 2009a).
- Foram retirados 3 conglomerados (Itau Unibanco, BRB e Alfa) porque a divulgação a respeito de suas ouvidorias não constou do estatuto social das instituições líderes desses conglomerados. Assim, chegou-se à amostra de 18 instituições da Tabela 1.

Tabela 1 - Amostra.

Instituição Líder do Conglomerado Bancário	Dados do Conglomerado Bancário			
	Nome	Depósito total	Nº de Clientes	Tipo Controle
Banco do Brasil	BB	327.193.317	30.636.835	Público
CEF	CEF	185.301.247	38.706.326	Público
Banco Bradesco	BRADESCO	170.224.493	24.077.303	Privado
Banco Santander	SANTANDER	121.825.906	19.803.413	Privado
BANRISUL	BANRISUL	15.642.928	1.971.375	Público
Banco Banestes	BANESTES	4.794.165	536.223	Público
Banco do Nordeste	BNB	4.558.128	958.472	Público
Banco Industrial e Comercial	BIC	4.486.861	7.417	Privado
Banco Panamericano	PANAMERICANO	4.195.162	3.738	Privado

Banco Mercantil	MERCANTIL DO BRASIL	3.965.738	117.129	Privado
Banco Fibra	FIBRA	3.459.030	2.162	Privado
Banco Cruzeiro do Sul	CRUZEIRO DO SUL	3.129.313	3.173	Privado
Banco ABC-Brasil	ABC-BRASIL	2.917.907	1.788	Privado
Banco Pine	PINE	2.201.081	1.182	Privado
Banco Banese	BANESE	2.032.905	421.070	Público
Banco Sofisa	SOFISA	1.960.578	2.173	Privado
BASA	BASA	1.928.971	314.288	Público
BANPARA	BANPARA	1.636.379	336.212	Público

Fonte: os autores, adaptado de Bacen (2009b) e de dados da pesquisa. Observação: “No de clientes” corresponde à quantidade de clientes garantidos pelo FGC (BACEN, 2009c).

A Tabela 1 destaca 8 instituições pertencentes a conglomerados com controle público e 10 instituições pertencentes a conglomerados com controle privado. Os depósitos totais dos conglomerados bancários da Tabela 1 correspondem a 69,24% dos depósitos totais do conjunto de conglomerados bancários em setembro de 2009, o que destaca a representatividade dos conglomerados dessa tabela para o setor bancário do País. Para os fins deste estudo, não foi preciso descrever nomes das instituições da amostra nas análises. Assim, as instituições foram associadas a um código para preservar suas identidades.

### 3.2 Coleta e tratamento dos dados

A coleta dos dados da pesquisa bibliográfica contemplou livros, dissertação de mestrado, artigos de periódicos nacionais e internacionais. Adicionalmente, foram consultados os sites eletrônicos da SUSEP e do BACEN para coletar normas pertinentes às ouvidorias dos setores de seguros e bancário, respectivamente.

Para a pesquisa documental, a coleta dos estatutos das instituições líderes de conglomerados foi entre novembro e dezembro de 2009 via internet, no site eletrônico das próprias instituições bancárias e no site da Comissão de Valores Mobiliários. O critério para escolha dos estatutos como fonte de dados justificou-se porque, conforme informado no tópico 2.3 do referencial teórico, os estatutos das instituições bancárias que constituam ouvidorias devem contemplar informações a respeito das atribuições dessas ouvidorias. O estatuto da Caixa

Econômica Federal – CEF foi coletado no site da própria instituição e estava anexo ao Decreto 6.473 (2008).

O tratamento dos dados empregou a análise de conteúdo (Bardin, 2000). Para realizar a análise, foram utilizadas oito atribuições que dizem respeito a ouvidorias de instituições bancárias, sendo sete atribuições associadas à divulgação compulsória baseadas na regulamentação do CMN (descritas no Quadro 2 do referencial teórico), e uma oitava atribuição acrescentada a essa análise para apurar eventual divulgação voluntária de atribuições não contempladas nesse quadro. A presença ou ausência de cada atribuição considerou verbos e substantivos nos textos dos estatutos. Foram examinadas oito atribuições em dezoito estatutos, totalizando cento e quarenta e quatro observações.

Os resultados da análise de conteúdo são apresentados separados por atribuição e por instituição. A divulgação para cada atribuição considerou a quantidade de instituições que divulgaram a referida atribuição e a divulgação por instituição considerou a quantidade de atribuições presentes na divulgação de cada instituição. As instituições foram agrupadas em públicas e privadas, conforme o tipo de controle descrito na Tabela 1.

#### 3.2.1 Testes não paramétricos

Após a análise de conteúdo, foram empregados testes não paramétricos no tratamento dos dados. O critério para utilizar esses testes considerou os seguintes aspectos: 1. testes não paramétricos não pressupõem para sua aplica-

ção a normalidade da distribuição amostral; 2. são testes adaptáveis aos estudos envolvendo variáveis com níveis de mensuração nominal e ordinal, bem como à investigação de pequenas amostras (Martins, 2006).

A análise da divulgação por atribuição empregou o uso do Teste Q de Cochran, um tipo de teste adequado para variáveis nominais e que contempla a análise de 3 ou mais amostras relacionadas (Fávero, Belfiore, Silva & Chan, 2009). Esse teste foi empregado para verificar se houve diferenças significativas entre a divulgação das oito atribuições analisadas.

Por sua vez, a análise por grupo de instituições empregou o Teste qui-quadrado com 1 grau de liberdade e correção de continuidade para a tabela 2x2 (Siegel & Castellan Jr., 2006). Esse teste serviu para verificar se houve diferenças significativas entre a divulgação de atribuições das ouvidorias de instituições com controle público e de instituições com controle privado. Para aplicar os testes não paramétricos empregou-se o software SPSS 15.0.

## 4 RESULTADOS

Este tópico apresenta os resultados. Descreve-se a análise da divulgação por atribuições das ouvidorias e, em seguida, a análise da divulgação por grupos de instituições bancárias.

### 4.1 Análise da divulgação por atribuições das ouvidorias

Inicialmente, a análise da divulgação por atribuições das ouvidorias tem seus resultados mostrados no Quadro 4.

Segundo o Quadro 4, a atribuição VIII, de divulgação voluntária, esteve presente em 3 das 8 instituições públicas (PU2, PU7 e PU8), representando 37,5% dessas entidades. Uma instituição bancária com controle público divulgou, voluntariamente, que a sua ouvidoria deve realizar interlocução com a OGU, entidade citada no tópico 2.2 deste estudo que tem entre suas competências orientar a atuação das unidades de ouvidorias do Poder Executivo.

Quadro 4 - Resultados da análise - divulgação por atribuições das ouvidorias - Instituições Com Controle Público.

Item	Descrição do Item	Instituições Com Controle Público								TPU	% TPU
		PU1	PU2	PU3	PU4	PU5	PU6	PU7	PU8		
I	Assegurar a estrita 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.	P	P	P	P	P	P	P	P	8	100,00%
II	Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por suas agências e quaisquer outros pontos de atendimento.	P	A	P	P	P	P	P	P	7	87,50%
III	Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas.	P	P	P	P	P	P	P	P	8	100,00%
IV	Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar trinta dias.	A	P	P	P	P	P	P	P	7	87,50%
V	Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado no item IV.	A	P	P	P	P	P	P	P	7	87,50%
VI	Propor 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 reclamações recebidas.	P	P	P	P	P	P	P	P	8	100,00%
VII	Elaborar e encaminhar à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando existente, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria, contendo as proposições de que trata o Item VI.	P	A	P	P	P	P	P	P	7	87,50%
VIII	Outras atribuições não contempladas nos itens anteriores.	A	P	A	A	A	A	P	P	3	37,50%

Fonte: os autores, com base nos dados da pesquisa. Legenda: P – presente; A – ausente; PU – Instituição com controle público; TPU: total de instituições com controle público em que a atribuição esteve presente; % TPU – percentual de instituições com controle público em que a atribuição esteve presente.

Quanto às instituições com controle privado, o Quadro 5 mostra que seis atribuições (descritas nos itens II a VII) estiveram presentes nos estatutos de 100% dessas instituições e a Atribuição I foi divulgada por 80% das instituições. A atribuição VIII, de divulgação voluntária, esteve presente no estatuto de duas instituições privadas (PR6 e PR10), representando 20% dessas entidades. Uma das instituições bancárias com controle privado divulgou, voluntariamente, que sua ouvidoria tem a atribuição de prestar ao Banco Central do Brasil, ou a qualquer outro órgão regulador da atividade bancária, as infor-

mações e esclarecimentos solicitados a respeito das atividades específicas da ouvidoria.

O Quadro 6, a seguir, apresenta resumo da divulgação das atribuições constantes nos Quadros 4 e 5. Constata-se que as atribuições I a VII, previstas expressamente na regulamentação, foram divulgadas, sendo o menor percentual de 88,89% para a Atribuição I. O Quadro 6 mostra, também, que a Atribuição VIII, de divulgação voluntária, esteve presente nos estatutos de 27,78% das instituições analisadas.

Os dados dos Quadros 4 e 5 a respeito da presença e ausência das atribuições nos estatutos

Quadro 5 - Resultados da análise - divulgação por atribuições das ouvidorias - Instituições Com Controle Privado.

Item	Descrição do Item	Instituições Com Controle Privado										TPR	% TPR
		PR1	PR2	PR3	PR4	PR5	PR6	PR7	PR8	PR9	PR10		
I	Assegurar a estrita 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.	A	P	P	P	P	A	P	P	P	P	8	80,00%
II	Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por suas agências e quaisquer outros pontos de atendimento.	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	10	100,00%
III	Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas.	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	10	100,00%
IV	Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar trinta dias.	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	10	100,00%
V	Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado no item IV.	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	10	100,00%
VI	Propor 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 reclamações recebidas.	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	10	100,00%
VII	Elaborar e encaminhar à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando existente, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria, contendo as proposições de que trata o Item VI.	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	10	100,00%
VIII	Outras atribuições não contempladas nos itens anteriores	A	A	A	A	A	P	A	A	A	P	2	20,00%

Fonte: os autores, com base nos dados da pesquisa. Legenda: P - presente; A - ausente; PR - Instituição com controle privado; TPR - total de instituições com controle privado em que a atribuição esteve presente; % TPR - percentual de instituições com controle privado em que a atribuição esteve presente.

Quadro 6 - Resultado consolidado - Percentuais de divulgação por atribuição das ouvidorias.

Atribuição	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
<b>Total</b>	16	17	18	17	17	18	17	5
<b>% Total</b>	88,89%	94,44%	100,00%	94,44%	94,44%	100,00%	94,44%	27,78%

Fonte: dados da pesquisa. Observação: "Total" é o Total de instituições em que a atribuição esteve presente; "% Total" é o percentual de instituições em que a atribuição esteve presente.

das instituições permitiram a aplicação do Teste Q de Cochran para verificar se houve diferenças significativas entre a divulgação por atribuição. A hipótese nula do teste foi a de que não houve diferenças significativas entre presença e ausência das atribuições I a VIII, e a hipótese alternativa indicou existirem tais diferenças. O Quadro 7 mostra que o resultado do teste tem significância 0,000, que é menor do que 0,05. Assim, a decisão foi rejeitar a hipótese nula, ou seja, pelo menos a divulgação de uma atribuição difere da divulgação das demais atribuições.

Tomando como referência o resultado obtido para o Teste Q de Cochran, considerou-se adequado apurar quais atribuições poderiam estar provocando diferenças no resultado desse teste. Assim, repetiu-se esse teste oito vezes usando a mesma hipótese do Teste Q de Cochran cujo resultado está no Quadro 7, mas retirando da análise uma atribuição de cada vez e mantendo as outras sete atribuições, conforme ilustra o Quadro 8.

Verifica-se, no Quadro 8, que considerando todas as atribuições, exceto a Atribuição VIII, não houve diferenças significativas entre a divulgação das demais atribuições e, com a presença da Atribuição VIII, houve diferenças nos demais resultados. Assim, constata-se que não há diferenças significativas entre a divulgação

compulsória das atribuições I a VII e a divulgação voluntária da atribuição VIII difere da divulgação das demais atribuições.

Considerando os resultados baseados no Quadro 8 e aqueles apresentados no Quadro 6 mostrando o percentual de divulgação voluntária para a Atribuição VIII inferior ao das demais atribuições, constata-se, de uma maneira geral, que as atribuições das ouvidorias são divulgadas em atendimento à previsão regulamentar. Essa constatação sugere que a divulgação mandatória de atribuições das ouvidorias contribui para a redução de assimetria informacional. Vale informar que a presença da divulgação mandatória pode ser associada à estabilidade do sistema bancário, com base na argumentação presente no segundo parágrafo do Tópico 2.3.1 do referencial teórico, especialmente em Tadesse (2006).

## 4.2 Análise da divulgação por grupos de instituições bancárias

A análise da divulgação de atribuições por grupos de instituições bancárias é obtida a partir do total de atribuições presentes para cada instituição. A Tabela 2 ilustra a divulgação para instituições com controle público. Segundo essa tabela, verifica-se que quatro das

Quadro 7 - Resultado do Teste Q de Cochran - divulgação referente a oito atribuições.

Atribuições Consideradas no Teste	N	Teste Q de Cochran	Graus de Liberdade	Sig.	Resultado (Sig. = 0,05)
I a VIII	18	60,041	7	0,000	Com diferenças significativas

Fonte: dados da pesquisa. Observação: "N" é número de instituições, "Sig." é significância.

Quadro 8 - Resultados dos Testes Q de Cochran - divulgação referente a sete atribuições.

Atribuições Consideradas no Teste	N	Teste Q de Cochran	Graus de Liberdade	Sig.	Resultado (Sig. = 0,05)
Todas, exceto Atribuição I	18	58,851	6	0,000	Com diferenças significativas
Todas, exceto Atribuição II	18	54,480	6	0,000	Com diferenças significativas
Todas, exceto Atribuição III	18	50,654	6	0,000	Com diferenças significativas
Todas, exceto Atribuição IV	18	53,412	6	0,000	Com diferenças significativas
Todas, exceto Atribuição V	18	53,412	6	0,000	Com diferenças significativas
Todas, exceto Atribuição VI	18	50,654	6	0,000	Com diferenças significativas
Todas, exceto Atribuição VII	18	50,480	6	0,000	Com diferenças significativas
Todas, exceto Atribuição VIII	18	3,750	6	0,710	Não há diferenças significativas

Fonte: dados da pesquisa. Observação: "N" é número de instituições; "Sig." é significância.

oito instituições analisadas divulgaram 87,5% das atribuições. Duas instituições (PU7 e PU8) divulgaram 100% das atribuições e uma delas (PU1) divulgou 62,5% das atribuições.

Tabela 2 - Divulgação de atribuições das ouvidorias - instituições com controle público.

Instituição	Presente	Ausente	(%) Presente
PU8	8	0	100%
PU7	8	0	100%
PU6	7	1	87,5%
PU5	7	1	87,5%
PU4	7	1	87,5%
PU3	7	1	87,5%
PU2	6	2	75,0%
PU1	5	3	62,5%

Fonte: dados da pesquisa. Observação: PU - Instituições com controle público; %Presente - percentual de atribuições presentes.

A Tabela 3 mostra a divulgação das atribuições das ouvidorias das instituições com controle privado e, segundo essa tabela, oito das dez instituições analisadas divulgaram 87,5% das atribuições. Uma instituição bancária (PR10) divulgou 100% das atribuições e outra (PR1) divulgou 75% das atribuições.

Tabela 3 - Divulgação de atribuições das ouvidorias - instituições com controle privado.

Instituição	Presente	Ausente	(%) Presente
PR10	8	0	100%
PR9	7	1	87,5%
PR8	7	1	87,5%
PR7	7	1	87,5%
PR6	7	1	87,5%
PR5	7	1	87,5%
PR4	7	1	87,5%
PR3	7	1	87,5%
PR2	7	1	87,5%
PR1	6	2	75,0%

Fonte: dados da pesquisa. Observação: PR - Instituições com controle privado; %Presente - percentual de atribuições presentes.

Com base nos dados das tabelas 2 e 3 foi possível, também, apresentar os dados da Tabela 4, a qual resume os achados da divulgação por grupos de instituições bancárias. A Tabela 4 mostra que o percentual de itens presentes considerando todas as instituições é 86,81%, sendo 85,94% para instituições com controle público e 87,50% para instituições com controle privado.

Tabela 4 - Resumo da divulgação por grupos de instituições.

Grupos	Presente	Ausente	Total	%P
Instituições Com Controle Público	55	9	64	85,94%
Instituições Com Controle Privado	70	10	80	87,50%
<b>Total</b>	125	19	144	86,81%

Fonte: dados da pesquisa. Observação: %P - percentual de atributos presentes.

Para verificar se houve diferenças significativas entre a divulgação de atribuições das ouvidorias das instituições bancárias segundo o tipo de controle, aplicou-se o Teste qui-quadrado (Siegel & Castellan Jr., 2006). A hipótese nula desse teste foi a de que não houve diferenças significativas entre a divulgação de atribuições das ouvidorias de instituições com controle público e com controle privado e a hipótese alternativa indicou existir tais diferenças. O Quadro 9 mostra os resultados do teste.

Quadro 9 - Resultado do Teste Qui-Quadrado - divulgação por grupos de instituições.

Teste Qui-Quadrado	Grau de Liberdade	Sig.	Resultado (Sig. = 0,05)
0,001	1	0,978	Não há diferenças significativas

Fonte: dados da pesquisa. Observação: "Sig." é significância.

O Quadro 9 mostra que a significância do teste foi 0,978, maior do que 0,05. Assim, a decisão foi não rejeitar a hipótese nula, ou seja, não houve diferenças significativas entre a divulgação das instituições com controle público e com controle privado. Dessa forma, constata-se que a divulgação de atribuições das ouvidorias não apresentou diferenças segundo o tipo de controle do banco (público ou privado). Vale mencionar que a constatação de ausência de diferenças quanto à divulgação de bancos públicos e privados foi verificada em estudo anterior de Alves e Alves (2009), o qual tratou a respeito da divulgação voluntária da governança corporativa e foi citado no tópico 2.1 deste artigo.

## 5 CONCLUSÃO

O objetivo deste artigo foi analisar a divulgação de atribuições das ouvidorias em estatutos de instituições bancárias, à luz da regulamentação brasileira. Subsidiariamente, bus-

cou-se verificar se essa divulgação diferia entre instituições com controle público e com controle privado e se atendia ou superava a previsão regulamentar. Esta pesquisa tratou um tema atual, pertinente a um tipo de divulgação que pode subsidiar reflexões de partes interessadas, como clientes e usuários de produtos e serviços, a respeito da atuação de ouvidorias em instituições bancárias no País.

Realizou-se pesquisa descritiva, de natureza bibliográfica e documental. A amostra não probabilística considerou 18 instituições líderes de conglomerados ordenados pelo volume de depósitos totais, segundo o relatório “50 Maiores Bancos e o Consolidado do Sistema Financeiro Nacional” do Banco Central do Brasil, data-base setembro de 2009, sendo 10 instituições com controle público e 8 com controle privado. O tratamento dos dados empregou a análise de conteúdo, baseando-se em 8 atribuições descritas no Quadro 3 desse estudo, sendo 7 atribuições de divulgação compulsória baseado na Resolução 3.477 do CMN (atribuições I a VII) e uma atribuição usada para apurar eventual divulgação voluntária (Atribuição VIII). Foram empregados testes não paramétricos no tratamento desses dados.

A análise dos resultados permitiu constatar, de maneira geral, que a divulgação de atribuições das ouvidorias buscou atender à previsão regulamentar. Na análise por atribuições constatou-se, com base na aplicação do teste não paramétrico Q de Cochran, que não houve diferenças significativas entre a divulgação mandatória das atribuições I a VII, e que a divulgação voluntária da atribuição VIII foi diferente da divulgação das demais atribuições. Constatou-se, também, que as atribuições I a VII foram divulgadas, sendo o menor percentual de 88,89% para a Atribuição I. A Atribuição VIII esteve presente nos estatutos de 27,78% das instituições analisadas.

Adicionalmente, a análise dos resultados revelou que a divulgação de atribuições das ouvidorias independe do tipo de controle da instituição bancária. O resultado da análise por grupos de instituições mostrou, com base no teste não paramétrico qui-quadrado, que não houve diferenças significativas entre a divulgação de atribuições das ouvidorias de instituições com

controle público e com controle privado. O percentual de itens presentes foi 86,81% considerando todas as instituições, sendo 85,94% para instituições com controle público e 87,50% para instituições com controle privado. A ausência de diferenças na divulgação de bancos com diferentes tipos de controle também foi verificada em estudo anterior de Alves e Alves (2009), o qual tratou a respeito da divulgação da governança corporativa e foi citado neste artigo.

Esta pesquisa procurou contribuir para melhor entender o sistema legal e regulatório como mecanismo externo de governança corporativa capaz de influenciar o monitoramento externo de instituições bancárias. O estudo considerou a regulamentação vigente no período da coleta de dados, realizada entre novembro e dezembro de 2009, e seus resultados limitam-se às entidades cujos documentos foram analisados. Um dos aspectos que diferencia este estudo de outros pertinentes ao *disclosure* em instituições financeiras no Brasil, citados no referencial teórico, é que a análise dos resultados baseou-se em estatutos como fontes de informação.

Finalmente, este trabalho tratou um tema pouco explorado, pertinente ao estudo da divulgação mandatória e voluntária de atribuições das ouvidorias em instituições bancárias no País. Os resultados alcançados nesta pesquisa sugerem que a divulgação mandatória dessas atribuições contribui para a redução de assimetria informacional. Tais resultados trazem insumos para que outras pesquisas possam, por exemplo: 1. investigar a divulgação de atribuições das ouvidorias de outras entidades sujeitas à regulamentação do CMN, como as cooperativas de crédito; 2. apurar a divulgação pertinente às ouvidorias das companhias seguradoras, citadas no referencial teórico; 3. avaliar a associação entre a divulgação mandatória e a estabilidade do sistema bancário no Brasil, comparando os achados com evidências internacionais.

## 6 REFERÊNCIAS

Alexander, K., Dhumale, & R., Eatwell, J. (2006). *Global Governance of Financial Systems. The International Regulation of Systemic Risk*. New York: Oxford University Press.

Alves, C. A. M., & Alves, N. T. H. (2009). Análi-

se do Nível de Divulgação da Governança Corporativa Segundo Recomendações do Comitê da Basileia: Um Estudo em Bancos Privados e Públicos Brasileiros. *Revista Universo Contábil*, 5(1), 6-21.

Alves, C.A. M., & Cherobim, A. P. M. S. (2009). Análise do Nível de Divulgação do Risco Operacional Segundo Recomendações do Comitê da Basileia: Estudo em Bancos do País e do Exterior. *Revista de Administração Mackenzie*, 10(2), 57-86.

Amaral Filho, M. J. T. do. (1993). *O Ombudsman e o Controle da Administração*. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo.

Banco Central do Brasil - BACEN. (2007). *Circular 3.370, de 23 de outubro de 2007* (Revogada). Dispõe sobre procedimentos complementares relativos à implantação de componente organizacional de ouvidoria. Recuperado em 1º de novembro de 2009, de <http://www.bcb.gov.br>.

Banco Central do Brasil - BACEN. (2009a). *Cadastro de Instituições*. Recuperado em 20 de dezembro de 2009, de <http://www.bcb.gov.br>.

Banco Central do Brasil - BACEN. (2009b). *Relatório 50 Maiores Bancos e o Consolidado do Sistema Financeiro Nacional*. Recuperado em 20 de dezembro de 2009, de <http://www.bcb.gov.br>.

Banco Central do Brasil - BACEN. (2009c). *Ranking de Reclamações Contra Bancos e Consórcios*. Recuperado em 20 de dezembro de 2009, de <http://www.bcb.gov.br>.

Banco Central do Brasil - BACEN. (2009d). *Fundo Garantidor de Crédito (FGC)*. Recuperado em 20 de dezembro de 2009, de [http://www.bcb.gov.br/pre/bc\\_atende/port/fgc.asp?idpai=portalbcb](http://www.bcb.gov.br/pre/bc_atende/port/fgc.asp?idpai=portalbcb).

Banco Central do Brasil - BACEN. (2010). *Circular 3.503, de 26 de julho de 2010*. Dispõe sobre procedimentos complementares relativos à implantação de componente organizacional de ouvidoria nas instituições financeiras, nas demais instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e nas Administradoras de Consórcio. Recuperado em 1º de novembro de 2010, de <http://www.bcb.gov.br>.

Banco Central do Brasil - BACEN. (2011). *Comunicado 20.615*. Divulga orientações prelimina-

res e cronograma relativos à implementação, no Brasil, das recomendações do Comitê de Basileia para Supervisão Bancária acerca da estrutura de capital e de requerimentos de liquidez (Basileia III). Recuperado em 20 de junho de 2011, de <https://www3.bcb.gov.br/normativo/detalharNormativo.do?method=detalharNormativo&N=111011733>.

Bardin, Laurence (2000). *Análise de conteúdo* (L. A. Reto & A. Pinheiro, Trad.). Lisboa: Edições 70 (obra original publicada em 1977).

Basel Committee on Banking Supervision - BCBS. (2005). *International convergence of capital measurement and capital standards - A revised framework*. Bank for International Settlements, November. Recuperado em 3 de outubro de 2008, de <http://www.bis.org/publ/bcbs118.pdf>.

Basel Committee on Banking Supervision - BCBS. (2006). *Enhancing Corporate Governance for Banking Organizations*. Bank for International Settlements, february. Recuperado em 2 de abril de 2006, de <http://www.bis.org/publ/bcbs122.pdf>.

Basel Committee on Banking Supervision - BCBS. (2008). *Customer suitability in the retail sale of financial products and services*. The Joint Forum, Bank for International Settlements, April. Recuperado em 2 de outubro de 2009, de <http://www.bis.org/publ/joint20.pdf>.

Basel Committee on Banking Supervision - BCBS. (2010). *About The Basel Committee*. Bank for International Settlements. Recuperado em 2 de outubro de 2010, de <http://www.bis.org/bcbs/index.htm>.

Basel Committee on Banking Supervision - BCBS. (2011). *Basel III: A global regulatory framework for more resilient banks and banking systems*. Bank for International Settlements, Updated June. Recuperado em 25 de junho de 2011, de <http://www.bis.org/publ/bcbs189.pdf>.

Becht, M., Bolton, P., & Röell, A. A. (2005). *Corporate Governance and Control [Working Paper N° 02/2002]*. Updated August. *ECGI - Finance*. Recuperado em 14 dez 2009, de <http://ssrn.com/abstract=343461>.

Clarke, T. (2004). *Theories of Corporate Governance*. New York: Routledge.

- Clarke, T. (2007). *International Corporate Governance*. New York: Routledge.
- Conselho Monetário Nacional – CMN. (2007a). *Resolução 3.489, de 29 de agosto de 2007* (Revogada). Altera a Resolução 3.477 que dispõe sobre a instituição de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Recuperado em 1º de novembro de 2009, de <https://www3.bcb.gov.br/normativo/detalharNormativo.do?method=detalharNormativo&N=111013938>.
- Conselho Monetário Nacional - CMN. (2007b). *Resolução 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. Recuperado em 1º de novembro de 2009, de <https://www3.bcb.gov.br/normativo/detalharNormativo.do?method=detalharNormativo&N=107238413>.
- Conselho Monetário Nacional – CMN. (2010). *Resolução 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. Recuperado em 26 de abril de 2010, de <https://www3.bcb.gov.br/normativo/detalharNormativo.do?method=detalharNormativo&N=110024658>.
- Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP. (2004). *Resolução 110, de 7 de maio de 2004*. Estabelece as regras e critérios mínimos a serem observados pelas sociedades seguradoras, pelas entidades abertas de previdência complementar e pelas sociedades de capitalização, para fins de reconhecimento de suas ouvidorias pela SUSEP. Recuperado em 1º de novembro de 2009, de <http://www.susep.gov.br/textos/resol110.htm>.
- Cooper, E. W. (2009). Monitoring and Governance of Private Banks. *The Quarterly Review of Economics and Finance*, 49(2), 253-264.
- Dantas, J. A.; Rodrigues, F. F., Rodrigues, J. M., & Capelletto, L. R. (2010). Determinantes do grau de evidenciação de risco de crédito pelos bancos brasileiros. *Revista Contabilidade & Finanças*, 21(52), 1-27.
- Decreto 6.473, de 05 de Junho de 2008* (2008). Aprova o Estatuto da Caixa Econômica Federal - CEF e dá outras providências. Alterado pelo Decreto 6.796, de 17 de março de 2009. Recuperado em 1º de dezembro de 2010, de [http://downloads.caixa.gov.br/\\_arquivos/caixa/estatuto\\_caixa/Decreto\\_6473.pdf](http://downloads.caixa.gov.br/_arquivos/caixa/estatuto_caixa/Decreto_6473.pdf).
- Decreto 6.523, de 31 de Julho de 2008*. (2008). Fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC. Recuperado em 1º de novembro de 2009, de <http://www.presidencia.gov.br>.
- Fama, E. (1970). Efficient Capital Market. A review of theory and empirical work, *Journal of Finance*, 25, 383-417.
- Fávero, L. P., Belfiore, P., Silva, F. L. da., & Chan, B. L. (2009). *Análise de Dados: Modelagem Multivariada para Tomada de Decisões*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Financial Ombudsman Service - FOS. (2008). *Annual Review 1 April 2007 to 31 March 2008*. Recuperado em 1º de dezembro de 2009, de <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar08/ar08.pdf>.
- Fortuna, E. (2007). *A Governança Corporativa no Sistema Bancário: Uma visão orientada aos depositantes, credores e à sociedade*. Tese de Doutorado. Instituto COPPEAD de Administração, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- Freeman, E. (1994). The Politics of Stakeholder Theory: Some Futures Directions. *Business Ethics Quarterly*, 4(4), 409-421.
- Goulart, A. M. C. (2003). *Evidenciação Contábil do Risco de Mercado por Instituições Financeiras no Brasil*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil.
- Healy, P., & Palepu, K. (2001). Information Asymmetry, Corporate Disclosure, and the Capital Markets: A Review of The Empirical Disclosure Literature. *Journal of Accounting and Economics*, 31, 405– 440.

- Instituto Brasileiro de Governança Corporativa - IBGC. (2009). *Código de Boas Práticas de Governança Corporativa* (4. Ed). Recuperado em 1º de outubro de 2009, de <http://www.ibgc.org.br>.
- Jensen, M. (2001). Value Maximization, Stakeholder Theory and the Corporate Objective Function, *Harvard Business School Working Paper* 00-058, revised 10/2001.
- Jensen, M., & Meckling, W. (1976). Theory of the firm: managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305-360.
- Lei 8.078, de 11 de Setembro de 1990. (1990). Dispõe a respeito da proteção ao consumidor e dá outras providências. Brasília. Recuperado em 1º de dezembro de 2009, de <http://www.presidencia.gov.br>.
- Levine, R. (2004). The Corporate Governance of Banks: A Concise Discussion of Concepts and Evidence. *World Bank Policy Research Working Paper* 3404, September. Recuperado em 2 de junho de 2011, de [http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/2004/10/08/000012009\\_20041008124126/Rendered/PDF/WPS3404.pdf](http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/2004/10/08/000012009_20041008124126/Rendered/PDF/WPS3404.pdf).
- Macey, J. R., & O'hara, M. (2003). The Corporate Governance Of Banks. *FRBNY Economic Policy Review*, April.
- Machado Filho, C. A. P. (2006). *Responsabilidade Social e Governança: O Debate e as Implicações*. São Paulo: Thomson.
- Martins, G. A. (2006). *Estatística Geral e Aplicada* (3. Ed). São Paulo: Atlas.
- North, Douglass C. (1994). Economic Performance Through Time. *The American Economic Review*, 84(3), 359-368.
- Organisation for Economic Co-Operation and Development - OECD. (2004). *Principles of Corporate Governance*, Paris. Recuperado em 1º de abril de 2009, de <http://www.oecd.org/dataoecd/32/18/31557724.pdf>.
- Ouvidoria Geral da União - OGU. (2009). *Orientação para implantação de unidade de ouvidoria* (5. Ed). Brasília. Recuperado em 5 de outubro de 2010, de <http://www.cgu.gov.br>.
- Pinski, I. A. (2003). *Influência do Ombudsman na Eficácia Empresarial*. Dissertação de Mestrado. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil.
- Pinto, A. E. (2006). Sistema Nacional de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. *Revista da Controladoria Geral da União*, 1(1), pp. 77-85.
- Pinto, O. de Lara. (1993). *Ombudsman nas Instituições Bancárias do Brasil – Agente de Mudanças*. Dissertação de Mestrado. Faculdade de Estudos Sociais Aplicados, Universidade de Brasília, Brasília, DF, Brasil.
- Prestes Motta, F. C. (1974). Ombudsman: Uma Instituição Administrativa em Exportação. *Revista de Administração de Empresas*, 14(5), 71-73.
- Reif, L. (2004). *Ombudsman. Good Governance and Human Right Systems*. Leiden: Martinus Nijhoff Publishers.
- Saunders, A. (2007). *Administração de Instituições Financeiras* (2. Ed). São Paulo: Atlas.
- Siegel, S., & Castellan Jr., N. J. (2006). *Estatística Não-Paramétrica (para ciências do comportamento)* (2. Ed). Porto Alegre: Artmed.
- Tadesse, S. (2006). The Economic Value of Regulated Disclosure: Evidence From The Banking Sector. *Journal of Accounting and Public Policy*, 25, 32-70.
- Tirole, J. (2006). *The Theory of Corporate Finance*, cap. 1. Princeton and Oxford: Princeton University Press.
- Verrecchia, R. E. (2001). Essays on Disclosure. *Journal of Accounting and Economics*, 32, pp. 97-180.
- Yamamoto, M. M.; Salotti, B. M. (2006). *Informação Contábil. Estudos Sobre a Sua Divulgação no Mercado de Capitais*. São Paulo: Atlas.