

Aula 16

*Caixa Econômica Federal - CEF (Técnico
Bancário) Atendimento Bancário*

Autor:
Stefan Fantini

30 de Março de 2023

AULA 16 – RESOLUÇÃO CMN Nº 4.860, DE 23 DE OUTUBRO DE 2020
QUE DISPÕE SOBRE A CONSTITUIÇÃO E O FUNCIONAMENTO DE
COMPONENTE ORGANIZACIONAL DE OUVIDORIA PELAS INSTITUIÇÕES
FINANCEIRAS E DEMAIS INSTITUIÇÕES AUTORIZADAS A FUNCIONAR PELO
BANCO CENTRAL DO BRASIL.

Sumário

Resolução n.º 4.860/2020	4
CAPÍTULO I - DO OBJETO E DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO	7
CAPÍTULO II – DA FINALIDADE	8
CAPÍTULO III - DA ORGANIZAÇÃO	10
CAPÍTULO IV - DO FUNCIONAMENTO	13
CAPÍTULO V - DAS EXIGÊNCIAS FORMAIS	16
CAPÍTULO VI - DA PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES	18
CAPÍTULO VII - DA CERTIFICAÇÃO	19
CAPÍTULO VIII - DA AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO ..	20
CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS	21
Questões Comentadas	23
Lista de Questões.....	32
Gabarito	37



Olá, amigos do Estratégia Concursos, tudo bem?

Na aula de hoje, estudaremos o seguinte tópico:

“Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil”

Preparados? Então vamos em frente! 😊

Um grande abraço,

Stefan Fantini



Para tirar dúvidas e ter acesso a **dicas** e **conteúdos gratuitos**, siga meu **Instagram**, se inscreva no meu **Canal no YouTube** e participe dos meus canais no **TELEGRAM**:



Instagram

@prof.stefan.fantini

<https://www.instagram.com/prof.stefan.fantini>



YouTube
Stefan Fantini

<https://www.youtube.com/channel/UCptbQWFe4xlyYBcMG-PNNrQ>





t.me/admconcursos



Os canais foram feitos especialmente para você! Então, será um enorme prazer contar com a sua presença nos nossos canais! 😊



RESOLUÇÃO N.º 4.860/2020

A Resolução CMN n.º 4.860/2020 dispõe sobre a **constituição** e o **funcionamento** de componente organizacional de **ouvidoria** pelas **instituições autorizadas** a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Uma forma de buscar garantir a qualidade no atendimento e a satisfação do cliente, é através da criação de uma **ouvidoria** para recebimento de **denúncias, elogios, críticas, reclamações e/ou sugestões**.

Para Paixão¹, “o órgão de **ouvidoria** tem uma vital importância dentro da empresa, pois, embora tenha uma atuação destituída de qualquer poder decisório, mantém relevante papel no aspecto de conferir junto ao público uma posição de **crédito à empresa**, pois o maior anseio do cliente, hoje, diante de tantas situações negativas dentro dos três poderes do Estado, é o conforto de gozar da **oportunidade de ser ouvido**.”

Sob uma visão da Administração Pública, Saldanha explica que a “**ouvidoria** é um canal de **comunicação direta entre o cidadão e as organizações**, estimulando a participação do cidadão no controle e avaliação da prestação dos serviços.”²

O Manual de Ouvidoria Pública³, descreve que a **ouvidoria** “possibilita a **interlocução do usuário de serviços públicos com o Estado**, mediando o acesso aos serviços e possibilitando que o usuário **expresse** seu ponto de vista, faça **solicitações** ou **denuncie** possíveis irregularidades. A análise das manifestações recebidas pelas ouvidorias pode servir de base para informar aos gestores das políticas públicas acerca da existência de problemas e, como consequência, provocar melhorias conjunturais e estruturais. Dessa forma, as **ouvidorias** constituem-se também em importantes instâncias de gestão pública, pois subsidiam os gestores públicos com informações que os possibilitam aperfeiçoar suas perspectivas e ações.”

A **ouvidoria** é um **canal direto de pós-atendimento**, cujo objetivo é **intermediar** as relações entre o **cliente/cidadão** e a **organização**, de forma personalizada. Um dos objetivos da ouvidoria é intermediar, de **forma imparcial**, os **conflitos** que possam surgir entre a **empresa** e o **cliente**.

O profissional que trabalha na ouvidoria é conhecido como “**ombudsman**” (ou “**ouvidor**”). Ou seja, o **ombudsman** é o profissional contratado pela organização com a função **receber denúncias, elogios, críticas, reclamações e/ou sugestões** dos clientes/cidadãos. O ombudsman deve atuar de

¹ PAIXÃO, Mônica Tanús. *Arbitragem: alternativa eficaz de solução dos conflitos. [Tese de mestrado]* / Brasília, Universidade Federal de Pernambuco: 2002. p.81.

² SALDANHA, Maisa Machado. *Mediação e ouvidoria: um novo paradigma para o tratamento dos conflitos*. / Ijuí, GT 2 Comunicações Científicas: Usos das Mídias e Tecnologias na Educação do II Encontro de Educomunicação da Região Sul: 2013. p.8.

³ BRASIL. *Manual de Ouvidoria Pública*. / Brasília, Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União: 2018. p.5



formar imparcial, intermediando os **eventuais conflitos** que possam surgir entre a organização e o cliente/cidadão.

Em outras palavras, o **ombudsman** (“**ouvidor**”) é o profissional que “**personaliza**” o atendimento da ouvidoria.

Os canais de comunicação de uma ouvidoria podem ser:

- **Atendimento pessoal;**
- **Atendimento telefônico;**
- **Atendimento eletrônico (contato via cadastro na internet, chat ou e-mail);**
- **Atendimento por carta, formulário ou fax.**



(SUGEP – UFRPE – UFRPE – Administrador – ADAPTADA)

A ouvidoria é um mecanismo de participação que faculta à população diferentes formas de contato do cidadão com a Administração Pública, com a utilização dos seguintes canais de comunicação: audiência pessoal, acesso telefônico, acesso eletrônico (cadastro na internet ou e-mail) e/ou físico (carta-resposta, carta, fax ou formulário).

Comentários:

Isso mesmo! Assertiva correta!

Gabarito: correta.

(IADES – METRÔ-DF – Administrador – ADAPTADA)

Em relação à ouvidoria, é correto afirmar que se trata de um canal de comunicação direto, de pós-atendimento ao usuário/cidadão, por meio do qual ele pode manifestar uma reclamação, uma denúncia ou um elogio.

Comentários:

Isso mesmo!

A ouvidoria é um canal direto de pós-atendimento, por meio do qual o cidadão pode exercer sua democracia, fazendo sugestões, reclamações, denúncias ou elogios.



Gabarito: correta.

(CESPE – CGE-CE – Auditor de Controle Interno – 2019)

Ferramenta de comunicação direta entre o cidadão e a administração pública, a ouvidoria deverá atuar junto à administração em busca de soluções que venham a corrigir injustiças e minimizar possível imagem negativa do órgão que representa.

Comentários:

Isso mesmo! Assertiva correta!

Gabarito: correta.

(FCC – SANASA Campinas – Assistente Administrativo – 2019)

Dentre as formas básicas para estabelecer um bom relacionamento entre o cliente e a empresa, a Ouvidoria atua como

- a) uma área de divulgação das ações de sustentabilidade que a empresa realiza a partir das sugestões dos seus clientes.
- b) um canal de pré-atendimento digital que filtra as mensagens de e-mails classificando-as entre reclamações e sugestões, para posterior encaminhamento.
- c) um canal de pós-atendimento que intermedia imparcialmente o conflito entre a empresa e o cliente, personalizando o atendimento na figura do ombudsman.
- d) uma forma de comunicação ampla que a empresa estabelece com os seus fornecedores principais, focando na melhoria dos serviços ao cliente final.
- e) um serviço de relacionamento com o cliente destinado ao contato por meio de scripts tratando de questões ou problemas de menor complexidade.

Comentários:

A ouvidoria é um canal direto de **pós-atendimento**, cujo objetivo é intermediar as relações entre o cliente/cidadão e a organização, de forma personalizada. Um dos objetivos da ouvidoria é **intermediar**, de **forma imparcial**, os **conflitos** que possam surgir entre a empresa e o cliente.

O profissional que trabalha na ouvidoria é conhecido como “ombudsman”. O **ombudsman** é o profissional que “**personaliza**” o atendimento da ouvidoria.

O gabarito é a letra C.



Agora que já temos uma noção básica sobre o que é uma ouvidoria, estudaremos **todos os artigos** da Resolução CMN 4.860/2020.

Conforme você irá observar, os artigos são bastante **autoexplicativos**.

Nesse sentido, irei destacar os artigos e pontos mais importantes, OK?

Além disso, sempre que necessário, trarei comentários para facilitar e fixar o entendimento.

Vamos lá!

RESOLUÇÃO Nº 4.860, DE 23 DE OUTUBRO DE 2020

Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

O **Banco Central do Brasil**, na forma do art. 9º da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o **Conselho Monetário Nacional**, em sessão realizada em 22 de outubro de 2020, com base no art. 4º, inciso VIII, da referida Lei,

R E S O L V E U:

CAPÍTULO I - DO OBJETO E DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Art. 1º Esta Resolução disciplina a **constituição** e o **funcionamento** de **componente organizacional de ouvidoria** pelas instituições que especifica.

Art. 2º O componente organizacional de ouvidoria deve ser constituído pelas **instituições autorizadas a funcionar** pelo Banco Central do Brasil que tenham **clientes pessoas naturais, inclusive empresários individuais**, ou **pessoas jurídicas** classificadas como **microempresas e empresas de pequeno porte**, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

Parágrafo único. Ficam **dispensados** de constituir ouvidoria os bancos comerciais sob controle societário de bolsas de valores, de bolsas de mercadorias e futuros ou de bolsas de valores e de mercadorias e futuros que desempenhem **exclusivamente** funções de **liquidante e custodiante central**, prestando serviços às bolsas e aos agentes econômicos responsáveis pelas operações nelas cursadas.



Comentários:

A Resolução CMN 4.860/2020 tem como objeto disciplinar a constituição e o funcionamento das ouvidorias. Trata-se de uma Resolução expedida pelo Banco Central do Brasil (BACEN). Portanto, essa Resolução é **aplicável** às **instituições autorizadas a funcionar** pelo Banco Central do Brasil, e que tenham **clientes**:

- **peessoas naturais** (**peessoas físicas**) - **inclusive empresários individuais**
- **peessoas jurídicas**, classificadas como **microempresas** e **empresas de pequeno porte**.

Portanto, uma instituição financeira que possua como clientes apenas empresas de grande porte, por exemplo, não está obrigada a observar as regras previstas na Resolução CMN 4.860/2020.

Vale dizer, ainda, que o **parágrafo único do Art. 2º** destaca algumas instituições que ficam **dispensadas** de constituir ouvidoria.

CAPÍTULO II – DA FINALIDADE

Art. 3º A ouvidoria tem por **finalidade**:

*I - atender em **última instância** as **demandas dos clientes e usuários** de produtos e serviços **que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário** da instituição; e*

*II - atuar como **canal de comunicação** entre a **instituição** e os **clientes e usuários** de produtos e serviços, **inclusive na mediação de conflitos**.*

Parágrafo único. Para efeitos desta Resolução, considera-se **primário** o **atendimento habitual** realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento, incluídos os correspondentes no País e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de que trata o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

Comentários:

O **Art. 3º** elenca as finalidades das ouvidorias.

Conforme vimos anteriormente, a **ouvidoria** é um **canal direto de pós-atendimento**, cujo objetivo é **intermediar** as relações entre o **cliente** e a **organização**, de forma personalizada. Um dos



objetivos da ouvidoria é intermediar, de **forma imparcial**, os **conflitos** que possam surgir entre a **empresa** e o **cliente**.

Em outras palavras, a ouvidoria **não é um canal de atendimento primário**.

“Como assim, Stefan?”

Imagine que você queira abrir uma conta no Banco do Brasil. O que você faz? Entra em contato com a ouvidoria? Claro que não!

Para abrir uma conta no Banco você deve se dirigir a alguma das agências do banco, por exemplo.

Imagine que tenha uma conta no Banco do Brasil, e queria saber maiores informações sobre algum serviço do Banco. O que você faz? Entra em contato com a ouvidoria? Claro que não!

Para esclarecer alguma dúvida sobre produtos ou serviços você deve entrar em contato com algum ponto ou canal de atendimento do banco (por exemplo: atendimento via telefone, atendimento direto na agência, etc.)

Imagine, agora, que você esteja insatisfeito com algum serviço e queira fazer uma reclamação que não foi atendida na agência do Banco. O que você faz? Entra em contato direto com a ouvidoria?

Nesse caso, você até poderia entrar em contato com a ouvidoria. Contudo, ainda existe o **Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)**, que consiste no serviço de atendimento telefônico que tem como finalidade **resolver as demandas** dos consumidores sobre informação, dúvidas, **reclamações**, suspensões ou cancelamentos de contratos e de serviços.

Nesse sentido, a Resolução CMN 4.860/2020 considera **primário** o atendimento habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento (como as agências, por exemplo) e também o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Portanto, o mais indicado (antes de entrar em contato com a **ouvidoria**) é que você esgote todos os “canais primários” de atendimento (inclusive o SAC), tendo em vista que a ouvidoria é destinada a prestar **atendimento de última instância**.



CAPÍTULO III - DA ORGANIZAÇÃO

Art. 4º A **estrutura** da ouvidoria deve ser **compatível** com a **natureza** e a **complexidade** dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas de cada instituição.

Parágrafo único. A ouvidoria **não pode** estar **vinculada** a componente organizacional da instituição que configure **conflito de interesses** ou de **atribuições**, a exemplo das unidades responsáveis por negociação de produtos e serviços, gestão de riscos, auditoria interna e conformidade (compliance).

Art. 5º É admitido o **compartilhamento de ouvidoria** pelas instituições, observadas as seguintes **situações** e **regras**:

I - a instituição integrante de **conglomerado** composto por **pelo menos duas instituições autorizadas** a funcionar pelo Banco Central do Brasil **pode compartilhar** a ouvidoria constituída **em qualquer das instituições** autorizadas a funcionar;

II - a instituição **não enquadrada no disposto no inciso I** do caput **pode compartilhar a ouvidoria constituída**:

a) em **empresa ligada**, conforme definição de que trata o § 1º; ou

b) na **associação de classe a que seja filiada** ou na **bolsa de valores** ou bolsa de mercadorias e futuros ou bolsa de valores e de mercadorias e futuros nas quais realize operações;

III - a **cooperativa singular** de crédito filiada a **cooperativa central** pode compartilhar a ouvidoria constituída na respectiva cooperativa central, confederação de cooperativas de crédito ou banco do sistema cooperativo; e

IV - a cooperativa singular de crédito não filiada a cooperativa central pode compartilhar a ouvidoria constituída em cooperativa central, federação de cooperativas de crédito, confederação de cooperativas de crédito ou associação de classe da categoria.

§ 1º Para efeito do disposto no inciso II, alínea "a", do caput, **consideram-se ligadas** entre si **as instituições autorizadas** a funcionar pelo Banco Central do Brasil e as **empresas não autorizadas** a funcionar pelo Banco Central do Brasil:

I - as quais **uma participe com 10%** (dez por cento) **ou mais do capital da outra**, direta ou indiretamente; e



*II - as quais **acionistas com 10%** (dez por cento) **ou mais do capital de uma participem com 10%** (dez por cento) **ou mais do capital da outra**, direta ou indiretamente.*

*§ 2º O disposto no inciso II, alínea "b", do caput, **não se aplica** a bancos comerciais, bancos múltiplos, caixas econômicas, sociedades de crédito, financiamento e investimento, associações de poupança e empréstimo e sociedades de arrendamento mercantil que realizem operações de arrendamento mercantil financeiro.*

*§ 3º O disposto nos incisos II, alínea "b", e IV, do caput, **somente se aplica** a associação de classe ou bolsa que possuir código de ética ou de autorregulação efetivamente implantado, ao qual a instituição tenha aderido.*

Comentários:

Esses dispositivos tratam da organização da ouvidoria.

O **Art. 4º** ressalta que a **estrutura** da ouvidoria deve ser **compatível** com a **natureza** e a **complexidade** dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas de cada instituição.

Pense comigo, meu amigo. Imagine que o Banco do Brasil constitua uma ouvidoria com apenas 04 funcionários que não detêm qualquer conhecimento sobre o mercado financeiro e nem sobre as regras de defesa do consumidor.

Seria algo totalmente desarrazoado, não é mesmo?

Isso, pois, conforme prevê a Resolução, a estrutura da ouvidoria deve ser compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas de cada instituição.

Portanto, a ouvidoria do Banco do Brasil (que tem mais de 50 milhões de clientes e uma diversidade enorme de produtos/serviços), por exemplo, deve ter uma estrutura muito maior e mais “complexa” do que a estrutura de ouvidoria de um Banco que possua 500 clientes e apenas um tipo de produto/serviço.

Além disso, o **Parágrafo único do Art. 4º** reforça a ideia de que a ouvidoria deve estar livre de “influências” e “conflitos de interesse”. Portanto, a ouvidoria **não pode** estar **vinculada** a componentes organizacionais (unidades, departamentos, etc.) da instituição que configure **conflito de interesses** ou de **atribuições**.

Por exemplo: a ouvidoria não pode estar vinculada ao departamento de vendas e negociação de produtos e serviços pois, caso um cliente “reclamasse” do departamento de vendas, ocorreria um alto risco de a reclamação ser “arquivada” (“engavetada”) sem qualquer solução.



O art. **Art. 5º**, por sua vez, prevê a hipótese de **compartilhamento de ouvidoria**, bem como algumas “regras” para a adoção dessa “ouvidoria compartilhada”.

Por exemplo: é possível que o “conglomerado Banco do Brasil” compartilhe apenas uma ouvidoria. Sendo assim, o Banco do Brasil S/A, o BB Consórcios, o BB DTVM, o BB Seguridade, o BB Seguros Participações, bem como todas as demais instituições que fazem parte do “conglomerado Banco do Brasil” podem criar uma única ouvidoria para atender a todas essas instituições.

De fato, a hipótese mais “comum” é o compartilhamento de ouvidoria entre instituições que compõem um “**conglomerado financeiro**”. (art. 5, I)

Contudo, a Resolução também prevê outras hipóteses para que Instituições que **não pertençam a um conglomerado financeiro** possam ter uma ouvidoria compartilhada. São elas (art. 5, II, III e IV):

a) Empresa ligada

b) a associação de classe a que seja filiada ou na **bolsa de valores** ou **bolsa de mercadorias e futuros** ou **bolsa de valores e de mercadorias e futuros** nas quais **realize operações**

Obs1: esse caso **não se aplica** a bancos comerciais, bancos múltiplos, caixas econômicas, sociedades de crédito, financiamento e investimento, associações de poupança e empréstimo e sociedades de arrendamento mercantil que realizem operações de arrendamento mercantil financeiro.

Obs2: esse caso **somente se aplica** a associação de classe ou bolsa que possuir código de ética ou de autorregulação efetivamente implantado, ao qual a instituição tenha aderido.

c) cooperativa singular de crédito filiada a cooperativa central pode compartilhar a ouvidoria constituída na respectiva cooperativa central, confederação de cooperativas de crédito ou banco do sistema cooperativo

d) cooperativa singular de crédito não filiada a cooperativa central pode compartilhar a ouvidoria constituída em cooperativa central, federação de cooperativas de crédito, confederação de cooperativas de crédito ou associação de classe da categoria.

Obs1: esse caso **somente se aplica** a associação de classe ou bolsa que possuir código de ética ou de autorregulação efetivamente implantado, ao qual a instituição tenha aderido.

O que se busca, com isso, é reduzir os custos envolvidos com a estrutura da ouvidoria.



CAPÍTULO IV - DO FUNCIONAMENTO

Art. 6º As **atribuições** da ouvidoria abrangem as seguintes atividades:

*I - atender, registrar, instruir, analisar e dar **tratamento formal e adequado** às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;*

*II - prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o **prazo previsto para resposta**;*

*III - encaminhar **resposta conclusiva** para a demanda no prazo previsto; e*

*IV - manter o **conselho de administração**, ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, **informado sobre os problemas e deficiências detectados** no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los.*

§ 1º O **atendimento** prestado pela ouvidoria:

*I - **deve** ser identificado por meio de **número de protocolo**, o qual deve ser fornecido ao demandante;*

*II - **deve** ser **gravado**, quando realizado por **telefone**, e, quando realizado por meio de **documento escrito** ou por **meio eletrônico**, **arquivada** a respectiva documentação; e*

*III - **pode** abranger:*

*a) **excepcionalmente**, as **demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário**; e*

*b) as demandas encaminhadas pelo **Banco Central do Brasil**, por **órgãos públicos** ou por **outras entidades públicas ou privadas**.*

§ 2º O **prazo de resposta** para as demandas **não pode ultrapassar dez dias úteis**, podendo ser **prorrogado**, excepcionalmente e de forma justificada, **uma única vez**, por **igual período**, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

Art. 7º As **instituições** referidas no art. 2º **devem**:

*I - **manter sistema de informações** e de **controle das demandas** recebidas pela ouvidoria, de forma a:*



a) registrar o histórico de atendimentos, as **informações utilizadas** na análise e as **providências adotadas**; e

b) controlar o prazo de resposta;

II - dar **ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria**, sua finalidade, suas atribuições e formas de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços;

III - **garantir o acesso gratuito** dos clientes e dos usuários ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, **inclusive por telefone**, cujo **número deve ser**:

a) divulgado e mantido atualizado em **local visível ao público** no recinto das suas dependências e nas dependências dos correspondentes no País, bem como nos respectivos **sítios eletrônicos na internet**, acessível pela sua **página inicial**;

b) informado nos **extratos, comprovantes**, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de **propaganda e de publicidade** e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários; e

c) inserido e mantido permanentemente atualizado em **sistema de registro de informações** do Banco Central do Brasil.

Parágrafo único. As informações relativas às demandas recebidas pela ouvidoria devem permanecer registradas no sistema mencionado no inciso I pelo **prazo mínimo de cinco anos**, contados da data da protocolização da ocorrência.

Comentários:

O **Art. 6º** traz, em seus incisos, de forma mais detalhada, as atribuições da ouvidoria. Vale a pena dar uma atenção especial a essas atribuições.

O **§ 1º** do **Art. 6º**, por sua vez, destaca que o atendimento prestado pela ouvidoria:

-DEVE:

-ser **identificado** por meio de **número de protocolo** (o qual deve ser fornecido ao demandante)

-ser **gravado**, quando realizado por **telefone**



-ser **arquivada** a respectiva documentação, quando realizado por meio de **documento escrito** ou por **meio eletrônico**.

-**PODE** abranger:

- **excepcionalmente**, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de **atendimento primário**. (**Lembre-se**: a ouvidoria é destinada a prestar **atendimento de última instância**. Contudo, excepcionalmente, a ouvidoria poderá recepcionar demandas que não foram inicialmente tratadas pelos canais de atendimento primário.)

- as demandas encaminhadas pelo **Banco Central do Brasil**, por **órgãos públicos** ou por **outras entidades públicas ou privadas**.



O § 2º do Art. 6º, prevê que o **prazo de resposta** para as demandas **não pode ultrapassar 10 dias úteis**. Esse prazo poderá ser **prorrogado** (**excepcionalmente** e de **forma justificada**) **uma única vez**, por **igual período** (ou seja, por **mais 10 dias**).

Vale dizer, contudo, que **somente 10%** do total de demandas do mês podem ter o **prazo de resposta prorrogado**. Em outras palavras, do total de “atendimentos” prestados pela ouvidoria no mês, somente 10% poderá ter o prazo de resposta prorrogado.

Além disso, o demandante deve ser informado sobre os motivos da prorrogação.

O art. 7º prevê que as instituições devem manter **sistema de informações e de controle** das demandas recebidas pela ouvidoria, com o objetivo de registrar o **histórico de atendimentos**, as **informações utilizadas na análise** de cada atendimento, as **providências (soluções) que foram adotadas** em cada atendimento, bem como para **controlar o prazo de resposta** aos demandantes.

Vale dizer que todas das informações relativas às demandas deverão permanecer registradas no sistema de informações e controle pelo **prazo mínimo de 05 anos**, contados da data **da protocolização da ocorrência** pelo demandante.

A Instituição deve garantir, ainda, o **acesso gratuito** dos clientes e dos usuários ao atendimento da ouvidoria, por meio de **canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone**.



CAPÍTULO V - DAS EXIGÊNCIAS FORMAIS

Art. 8º O **estatuto** ou o **contrato social**, conforme a natureza jurídica da sociedade, deve dispor, **de forma expressa**, sobre os seguintes aspectos:

I - a **finalidade**, as **atribuições** e as **atividades** da ouvidoria;

II - os **critérios de designação** e de **destituição do ouvidor**;

III - o **tempo de duração do mandato do ouvidor**, fixado em **meses**; e

IV - o **compromisso formal** no sentido de:

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

b) **assegurar o acesso da ouvidoria** às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades no cumprimento de suas atribuições.

§ 1º Os aspectos mencionados no caput devem ser incluídos no **estatuto** ou no **contrato social** na primeira alteração que ocorrer após a constituição da ouvidoria.

§ 2º As **alterações estatutárias** ou contratuais exigidas por esta Resolução relativas às instituições que optarem pela faculdade prevista no art. 5º, incisos I e III, **podem ser promovidas somente pela instituição que constituir a ouvidoria**.

§ 3º As instituições que não constituírem ouvidoria própria em decorrência da faculdade prevista no art. 5º, incisos II e IV, devem **ratificar a decisão na primeira assembleia geral** ou na **primeira reunião de diretoria** realizada após tal decisão.

Art. 9º As instituições referidas no art. 2º devem designar perante o **Banco Central do Brasil** os **nomes do ouvidor** e do **diretor responsável pela ouvidoria**.

§ 1º O **diretor responsável pela ouvidoria** pode **desempenhar outras funções na instituição**, **inclusive a de ouvidor**, exceto a de **diretor de administração de recursos de terceiros**.



§ 2º Nos casos dos bancos comerciais, bancos múltiplos, caixas econômicas, sociedades de crédito, financiamento e investimento, associações de poupança e empréstimo e sociedades de arrendamento mercantil que realizem operações de arrendamento mercantil financeiro, que estejam sujeitos à obrigatoriedade de constituição de comitê de auditoria, na forma da regulamentação, o ouvidor não poderá desempenhar outra função, exceto a de diretor responsável pela ouvidoria.

§ 3º Nas situações em que o **ouvidor** desempenhe outra atividade na instituição, essa atividade **não pode configurar conflito de interesses** ou de **atribuições**.

Art. 10. Nas hipóteses previstas no art. 5º, incisos I, III e IV, o **ouvidor** deve:

I - responder por todas as instituições que compartilharem a ouvidoria; e

II - integrar os quadros da instituição que constituir a ouvidoria.

Art. 11. Para cumprimento do disposto no caput do art. 9º, nas hipóteses previstas no art. 5º, inciso II, as instituições referidas no art. 2º devem:

I - designar perante o Banco Central do Brasil apenas o nome do respectivo diretor responsável pela ouvidoria; e

II - informar o nome do ouvidor, que deverá ser o do ouvidor da associação de classe, da bolsa de valores, da bolsa de mercadorias e futuros ou da bolsa de valores e de mercadorias e futuros, ou da entidade ou empresa que constituir a ouvidoria.

Comentários:

Esses dispositivos trazem algumas exigências formais.

O **Estatuto Social** é um documento utilizado para constituir empresas. O estatuto social traz um conjunto de regras que regem os atos, ações e objetivos da empresa. Ou seja, o estatuto social engloba os aspectos gerais para a existência de determinada empresa. Em uma Sociedade Anônima - S.A. (como o Banco do Brasil, por exemplo) o estatuto social tem grande relevância.

O **Contrato Social**, por sua vez, é um documento com finalidade semelhante. Contudo, é utilizado para constituir outros tipos de sociedades, como a sociedade limitada – LTDA.

Os incisos I, II, III e IV do art. 8º preveem alguns **aspectos sobre a ouvidoria** que devem estar **dispostos**, de **forma expressa**, no **Estatuto Social** ou no **Contrato Social**.

O § 2º e o § 3º do art. 8º trazem algumas regras para as instituições que optarem pelo “compartilhamento de ouvidoria”.



O art. 9º prevê que as instituições devem designar, perante o **Banco Central do Brasil**, os **nomes** do **ouvidor** e do **diretor responsável pela ouvidoria**.

Vale dizer que o **diretor responsável pela ouvidoria** pode **desempenhar outras funções na instituição, inclusive a função de ouvidor**. Contudo, a resolução deixa expressamente consignado que o diretor responsável pela ouvidoria **não** poderá desempenhar a **função de diretor de administração de recursos de terceiros**.

Da mesma forma, o **ouvidor** pode desempenhar outras atividades na instituição, contanto que essa atividade não configure **conflito de interesses** ou de **atribuições**.

O art. 10 trata da hipótese em que existe o “**compartilhamento de ouvidoria**”. Nesse caso, o **ouvidor** deve **responder por todas as instituições** que compartilharem a ouvidoria e **integrar os quadros da instituição que constituir a ouvidoria**.

CAPÍTULO VI - DA PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Art. 12. O **diretor responsável** pela ouvidoria deve elaborar **relatório semestral quantitativo e qualitativo** referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-base de **30 de junho** e **31 de dezembro**.

Parágrafo único. O relatório de que trata o caput deve ser encaminhado à **auditoria interna**, ao **comitê de auditoria**, quando constituído, e ao **conselho de administração** ou, na sua ausência, à **diretoria da instituição**.

Art. 13. As instituições referidas no art. 2º devem divulgar **semestralmente**, nos respectivos sítios eletrônicos na internet, as **informações** relativas às **atividades desenvolvidas** pela ouvidoria, **inclusive os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento** de que trata o art. 16.

Art. 14. O **Banco Central do Brasil** **poderá estabelecer** o **conteúdo**, a **forma**, a **periodicidade** e o **prazo de remessa** de dados e de informações relativos às atividades da ouvidoria.

Comentários:

O art. 12 destaca que **diretor responsável** pela ouvidoria deve elaborar **relatório semestral quantitativo e qualitativo** referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria. Além disso, o artigo nos apresenta as datas-base para emissão dos **relatório semestrais**, quais sejam: **30 de junho** e **31 de dezembro**.



O referido relatório deve ser encaminhado à **auditoria interna**, ao **comitê de auditoria**, quando constituído, e ao **conselho de administração** ou, na sua ausência, à **diretoria da instituição**.

O **art. 13** prevê, ainda, que as instituições devem divulgar **semestralmente**, em seus respectivos **sítios eletrônicos** na internet, as **informações** relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria. Além disso, os **bancos comerciais**, **bancos múltiplos**, **bancos de investimento**, **caixas econômicas** e **sociedades de crédito, financiamento e investimento** deverão divulgar os **dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento** prestado pela ouvidoria a clientes e usuários.

Conforme estabelece o **art. 14**, o **BACEN poderá estabelecer** o **conteúdo**, a **forma**, a **periodicidade** e o **prazo de remessa** de dados e de informações relativos às atividades da ouvidoria.

CAPÍTULO VII - DA CERTIFICAÇÃO

Art. 15. *As instituições referidas no art. 2º devem adotar providências para que os integrantes da ouvidoria que realizem as atividades mencionadas no art. 6º sejam considerados **aptos em exame de certificação** organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.*

§ 1º *O exame de certificação deve abranger, no mínimo, temas relativos à **ética**, aos **direitos do consumidor** e à **mediação de conflitos**.*

§ 2º *A **designação de integrantes** da ouvidoria referidos no caput fica condicionada à **comprovação de aptidão** no exame de certificação, além do atendimento às demais exigências desta Resolução.*

§ 3º *As instituições referidas no caput devem assegurar a **capacitação permanente** dos integrantes da ouvidoria em relação aos temas mencionados no § 1º.*

§ 4º *O **diretor responsável** pela ouvidoria sujeita-se à formalidade prevista no caput, caso exerça a função de **ouvidor**.*

§ 5º *Nas hipóteses previstas no art. 5º, incisos II e IV, aplica-se o disposto neste artigo aos integrantes da ouvidoria da associação de classe, entidade ou empresa que realize as atividades mencionadas no art. 6º.*

Comentários:

Conforme vimos anteriormente, o **art. 4º** destaca que a **estrutura** da ouvidoria deve ser **compatível** com a **natureza** e a **complexidade** dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas de cada instituição.



Reforçando essa ideia, a Resolução CMN 4.820/2020 se preocupa, ainda, com a **capacitação dos funcionários** que realizarão as atividades de ouvidoria.

Nesse sentido, o **art. 15** prevê que as Instituições **devem adotar providências** para que os **integrantes da ouvidoria** (ou seja, funcionários que realizam as atividades de ouvidoria previstas no art. 6) sejam considerados **aptos em exame de certificação** organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica. Esse exame deve abranger, no mínimo, temas relacionados à **ética**, aos **direitos e defesa do consumidor** e à **mediação de conflitos**.

A **comprovação de aptidão** nesse exame de certificação é **condição necessária** para que o funcionário seja **designado a integrar a ouvidoria**. Em outras palavras, apenas após ter sido considerado “apto” no exame de certificação, é que o funcionário poderá ser indicado a compor a ouvidoria.

Vale destacar que até mesmo o **diretor responsável pela ouvidoria** está sujeito a comprovar a aptidão em exame de certificação, **caso exerça a função de ouvidor**.

A Resolução CMN 4.820/2020 prevê, ainda, que as instituições são responsáveis pela **capacitação permanente** dos conhecimentos dos funcionários integrantes da ouvidoria.

CAPÍTULO VIII - DA AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO

Art. 16. As instituições referidas no art. 2º **devem implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado** pela ouvidoria a clientes e usuários.

Parágrafo único. O disposto no caput **aplica-se somente aos bancos comerciais, bancos múltiplos, bancos de investimento, caixas econômicas e sociedades de crédito, financiamento e investimento.**

Art. 17. A **avaliação direta da qualidade** do atendimento de que trata o art. 16 **deve ser:**

I - estruturada de forma a obter **notas entre 1 e 5**, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto;

II - disponibilizada ao cliente ou usuário em **até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva** de que trata o art. 6º, inciso III, e § 2º; e



III - concluída em até cinco dias úteis após o prazo de que trata o inciso II.

Art. 18. Os **dados** relativos à avaliação mencionada no art. 16 **devem ser:**

I - armazenados de forma **eletrônica**, em ordem **cronológica**, permanecendo à disposição do Banco Central do Brasil pelo **prazo de cinco** anos, contados da data da avaliação realizada pelo cliente ou usuário; e

II - remetidos ao Banco Central do Brasil, na forma por ele definida.

Comentários:

O **art. 16** destaca que os **bancos comerciais, bancos múltiplos, bancos de investimento, caixas econômicas e sociedades de crédito, financiamento e investimento** **devem** implementar **instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento** prestado pela ouvidoria a clientes e usuários.

O **art. 17** prevê que a referida **avaliação direta da qualidade** do atendimento **deve ser:**

- a)** estruturada de forma a obter **notas entre 1 e 5** (sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto)
- b)** disponibilizada ao cliente ou usuário em até **01 dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva**;
- c)** concluída em até **05 dias úteis**, após o prazo de disponibilização acima mencionado no “item b”.

O **art. 18** por fim, destaca que os **dados** relativos à avaliação **devem ser:**

- a)** **armazenados** de forma **eletrônica**, em ordem **cronológica**, permanecendo à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo de **05 anos**, contados da data da avaliação realizada pelo cliente ou usuário; e
- b)** **remetidos ao Banco Central do Brasil (BACEN)**, na forma definida pelo BACEN.

CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. O **relatório** e a **documentação** relativos aos **atendimentos realizados**, de que tratam os arts. 6º, § 1º, 7º e 12, bem como a **gravação telefônica** do atendimento, **devem permanecer à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos**.



Art. 20. O **número do telefone para acesso gratuito à ouvidoria** e os dados relativos ao **diretor responsável** pela ouvidoria e ao **ouvidor** devem ser inseridos e mantidos **permanentemente atualizados** em sistema de registro de informações do Banco Central do Brasil.

Parágrafo único. O disposto no caput deve ser observado, inclusive, pela instituição que não constituir componente de ouvidoria próprio em decorrência da faculdade prevista no art. 5º.

Art. 21. O **Banco Central do Brasil** poderá adotar as **medidas necessárias** à execução do disposto nesta Resolução

Art. 22. Ficam revogadas:

I - a Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015; e

II - a Resolução nº 4.629, de 25 de janeiro de 2018.

Art. 23. Esta Resolução entra em **vigor** em **1º de dezembro de 2020**.

Comentários:

O **Art. 19** estabelece que os **relatórios**, a **documentação** e as **gravações telefônicas** dos atendimentos realizados pela ouvidoria devem ser armazenados na sede da Instituição com o objetivo de ficarem **disponíveis ao BACEN** (para eventual consulta) pelo prazo **mínimo de 05 anos**.

O **Art. 20**, por sua vez, prevê que **número do telefone para acesso gratuito à ouvidoria** e os dados relativos ao **diretor responsável** pela ouvidoria e ao **ouvidor** devem ser inseridos e mantidos **permanentemente atualizados** em sistema de registro de informações do Banco Central do Brasil. Vale destacar que essa regra deve ser observada, **inclusive**, pelas instituições que optarem pelo **“compartilhamento de ouvidoria”**.

O **Art. 21** prevê que o **Banco Central do Brasil** poderá adotar outras **medidas necessárias** à execução do disposto nesta Resolução.

Por fim, vale destacar que as Resoluções nº 4.433/2015 e nº 4.629/2018 (mencionadas pelo **art. 22**), dispunham sobre a mesma matéria da Resolução CMN 4.860/2020. Contudo, foram revogadas pela Resolução CMN 4.860/2020.





QUESTÕES COMENTADAS!

QUESTÕES COMENTADAS

Pelo fato de a Resolução CMN 4.860/2020 ser recente e não existirem questões suficientes sobre o tema, utilizaremos algumas questões das “antigas” Resoluções (as quais já foram revogadas). Isso, pois, algumas dessas questões continuam em “harmonia” com os dispositivos da Resolução CMN 4.860/2020. Sempre que necessário, inclusive, farei as necessárias “adaptações” para a resolução CMN 4.860/2020.

Vamos lá!

1. (CESGRANRIO – Banco do Brasil – Escriturário - 2015)

De acordo com a Resolução CMN nº 3.849, de 25/03/2010, as instituições financeiras devem designar os nomes do ouvidor e do diretor responsável pela área ao

- a) Comitê de Valores Mobiliários
- b) Procon
- c) Secretário de Defesa do Consumidor
- d) Banco Central
- e) Representante dos consumidores na instituição

Comentários:

Vejamos o que dispõe o art. 9 da Resolução CMN 4.860/2020:

*Art. 9º As instituições referidas no art. 2º devem designar perante o **Banco Central** do Brasil os nomes do ouvidor e do diretor responsável pela ouvidoria.*

O gabarito é a letra D.

2. (CESGRANRIO – Banco do Brasil – Escriturário - 2015)



Nos termos da Resolução CMN nº 3.849, de 25/03/2010, o acesso telefônico da ouvidoria deve ser

- a) pago com tarifa mínima
- b) gratuito para todos
- c) cobrado se o reclamante não tiver razão
- d) gratuito apenas para aqueles que têm renda mínima
- e) pago pelos clientes inadimplentes

Comentários:

Vejamos o que dispõe o art. 7, III, da Resolução CMN 4.860/2020:

Art. 7º As instituições referidas no art. 2º devem:

(...)

*III - garantir o **acesso gratuito** dos clientes e dos usuários ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone, cujo número deve ser:*

O gabarito é a letra B.

3. (CESGRANRIO – Banco do Brasil – Escriturário - 2015)

Um banco que vem atuando autonomamente sem vinculação a qualquer conglomerado financeiro poderá, nesse caso, nos termos da Resolução CMN nº 4.433/2015, compartilhar ouvidoria com a seguinte instituição:

- a) Órgão autorizado a funcionar pelo Banco Central.
- b) Sociedade de capital aberto autorizada pela Comissão de Valores Mobiliários.
- c) Associação de classe à qual seja filiado.
- d) Banco vinculado a qualquer grupo financeiro nacional.
- e) Sociedade especializada em relações com terceiros.

Comentários:



A questão trata da hipótese de “compartilhamento de ouvidoria” de instituição que **não integra conglomerado financeiro**. Nesse caso, vejamos o que dispõe o art. 5, II, da Resolução CMN 4.860/2020:

*Art. 5º É admitido o **compartilhamento** de ouvidoria pelas instituições, observadas as seguintes situações e regras:*

I - a instituição integrante de conglomerado composto por pelo menos duas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil pode compartilhar a ouvidoria constituída em qualquer das instituições autorizadas a funcionar;

*II - a **instituição não enquadrada** no disposto no inciso I do caput (ou seja, **instituição que não pertence a conglomerado financeiro**) pode compartilhar a ouvidoria constituída:*

a) em empresa ligada, conforme definição de que trata o § 1º; ou

*b) na **associação de classe a que seja filiada** ou na bolsa de valores ou bolsa de mercadorias e futuros ou bolsa de valores e de mercadorias e futuros nas quais realize operações;*

Portanto, o gabarito é a letra C.

O gabarito é a letra C.

4. (CESGRANRIO – Banco do Brasil – Escriturário - 2014)

Um banco possui dentre os seus clientes pessoas jurídicas classificadas como microempresas pela legislação própria.

Nesse caso, nos termos da Resolução CMN no 3.849/2010, é necessário instituir Ouvidoria que, dentre outras atribuições, deverá realizar, quanto a eventuais conflitos, a atividade de:

- a) julgamento
- b) acordo
- c) arbitragem
- d) juizado
- e) mediação

Comentários:



De acordo com o art. 3, II, da Resolução CMN 4.860/2020, dentre as finalidades da ouvidoria está a de atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, **inclusive na mediação de conflitos**.

O gabarito é a letra E.

5. (FCC – Banco do Brasil – Escriturário - 2013)

Um cliente do Banco ZZY enfrenta um problema referente à tarificação indevida sobre seu extrato bancário. Sem solução para a questão, resolve encaminhar sua reclamação à ouvidoria do Banco, que segue rigorosamente as determinações contidas na Resolução CMN no 3.849 de 25/03/2010, que dispõe sobre as ouvidorias das instituições financeiras.

Segundo esta Resolução do CMN, caracteriza corretamente a ouvidoria:

- a) A ouvidoria tem a atribuição de receber as reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços do Banco, mas não a de lhes dar qualquer tratamento formal.
- b) O Banco não tem a incumbência de garantir o acesso gratuito aos clientes e usuários de produtos e serviços ao atendimento da ouvidoria.
- c) A ouvidoria deve informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar quarenta dias corridos, contados da data da protocolização da ocorrência.
- d) A ouvidoria deve desempenhar a função de canal de comunicação entre o banco, seus clientes e usuários de seus produtos e serviços.
- e) É vedada à instituição financeira expressar em seu estatuto ou contrato social o compromisso de criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria.

Comentários:

Letra A: errada. Nada disso! Vejamos o que dispõe o art. 6, I, da Resolução CMN 4.860/2020:

Art. 6º As atribuições da ouvidoria abrangem as seguintes atividades:

I - atender, registrar, instruir, analisar e dar **tratamento formal** e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços

Letra B: errada. Pelo contrário! Vejamos o que dispõe o art. 7, III, da Resolução CMN 4.860/2020:

Art. 7º As instituições referidas no art. 2º devem:

(...)



*III - garantir o **acesso gratuito** dos clientes e dos usuários ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone, cujo número deve ser:*

Letra C: errada. Nada disso! De acordo com o art. 6, § 2º, da Resolução CMN 4.860/2020, o prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar **dez dias úteis**, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

Letra D: correta. Isso mesmo! De acordo com o art. 3, II, da Resolução CMN 4.860/2020, a ouvidoria tem por finalidade atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

Letra E: errada. Pelo contrário! Vejamos o que dispõe o art. 8, IV, “a” da Resolução CMN 4.860/2020:

*Art. 8º O estatuto ou o contrato social, conforme a natureza jurídica da sociedade, **deve dispor, de forma expressa**, sobre os seguintes aspectos:*

(...)

*IV - o **compromisso formal no sentido de:***

*a) **criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria**, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e*

O gabarito é a letra D.

6. (FCC – Banco do Brasil – Escriturário - 2013)

Segundo a Resolução CMN nº3.849/2010, no tocante à instituição do componente organizacional de ouvidoria, o estatuto ou contrato social da Instituição Financeira deve conter, de forma expressa,

a) o nome do ouvidor, que deverá ser o do ouvidor da associação de classe, bolsa de valores ou bolsa de mercadorias e de futuros, entidade ou empresa que constituir a ouvidoria.

b) o compromisso expresso da instituição no sentido de criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção.

c) o relatório semestral, na forma definida pelo Banco Central do Brasil, relativo às atividades da ouvidoria, sempre que identificada ocorrência relevante.



d) as obrigações da instituição a fim de dificultar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às reclamações recebidas, prescindindo do apoio administrativo.

e) o relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria, contendo as proposições quanto às medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas.

Comentários:

Vejamos o que dispõe o art. 8 da Resolução CMN 4.860/2020:

Art. 8º O estatuto ou o contrato social, conforme a natureza jurídica da sociedade, deve dispor, de forma expressa, sobre os seguintes aspectos:

I - a finalidade, as atribuições e as atividades da ouvidoria;

II - os critérios de designação e de destituição do ouvidor;

III - o tempo de duração do mandato do ouvidor, fixado em meses; e

IV - o compromisso formal no sentido de:

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

b) assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades no cumprimento de suas atribuições.

O gabarito é a letra B.

7. (FCC – Banco do Brasil – Escriturário – 2011 - ADAPTADA)

A CMN 4.860/2020 dispõe que as instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que tenham clientes pessoas naturais, inclusive empresários individuais, ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas e empresas de pequeno porte na forma da legislação própria, devem instituir um componente organizacional de ouvidoria com a finalidade de atuar como canal de comunicação entre essas instituições e

a) os clientes e usuários de seus produtos e serviços, exceto na mediação de conflitos.

b) os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.



- c) com o Banco Central do Brasil, apenas.
- d) o Banco Central do Brasil e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.
- e) os clientes e usuários de seus produtos e serviços apenas, nas questões de litígio com o Banco Central do Brasil.

Comentários:

De acordo com o art. 3, II, da Resolução CMN 4.860/2020, dentre as finalidades da ouvidoria está a de atuar como canal de comunicação entre a instituição e **os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.**

O gabarito é a letra B.

8. (FCC – Banco do Brasil – Escriturário – 2011)

A Resolução nº 3.849/2010 dispõe que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem instituir o componente organizacional de

- a) Manutenção.
- b) Auditoria.
- c) Controladoria.
- d) Curadoria.
- e) Ouvidoria.

Comentários:

De acordo com o caput do art. 2 da Resolução CMN 4.860/2020, o componente organizacional de **ouvidoria** deve ser constituído pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que tenham clientes pessoas naturais, inclusive empresários individuais, ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

O gabarito é a letra E.

9. (Questão Inédita – Prof. Stefan Fantini - 2021)



O diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatórios semestrais que, nos termos da Resolução CMN 4.860/2020, devem ser encaminhados a algumas instâncias, entre as quais o

- a) Sindicato dos Bancos
- b) Órgão de Defesa do Consumidor
- c) Banco Central
- d) Presidente do Banco
- e) Comitê de Auditoria

Comentários:

Vejamos o que dispõe o art. 12, parágrafo único, da Resolução CMN 4.860/2020:

Art. 12. O diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar **relatório semestral quantitativo e qualitativo** referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro.

Parágrafo único. O relatório de que trata o caput deve ser encaminhado à auditoria interna, ao **comitê de auditoria**, quando constituído, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição.

O gabarito é a letra E.

10. (Questão Inédita – Prof. Stefan Fantini - 2021)

Nos termos da Resolução CMN 4.860/2020, o prazo de resposta para as demandas não poderá ultrapassar:

- a) trinta dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período
- b) oito dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período
- c) cinco dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período
- d) dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período



e) quinze dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período

Comentários:

De acordo com o art. 6, § 2º, da Resolução CMN 4.860/2020, o prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar **dez dias** úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

O gabarito é a letra D.





LISTA DE QUESTÕES

LISTA DE QUESTÕES

Pelo fato de a Resolução CMN 4.860/2020 ser recente e não existirem questões suficientes sobre o tema, utilizaremos algumas questões das “antigas” Resoluções (as quais já foram revogadas). Isso, pois, algumas dessas questões continuam em “harmonia” com os dispositivos da Resolução CMN 4.860/2020. Sempre que necessário, inclusive, farei as necessárias “adaptações” para a resolução CMN 4.860/2020.

Vamos lá!

1. (CESGRANRIO – Banco do Brasil – Escriturário - 2015)

De acordo com a Resolução CMN nº 3.849, de 25/03/2010, as instituições financeiras devem designar os nomes do ouvidor e do diretor responsável pela área ao

- a) Comitê de Valores Mobiliários
- b) Procon
- c) Secretário de Defesa do Consumidor
- d) Banco Central
- e) Representante dos consumidores na instituição

2. (CESGRANRIO – Banco do Brasil – Escriturário - 2015)

Nos termos da Resolução CMN nº 3.849, de 25/03/2010, o acesso telefônico da ouvidoria deve ser

- a) pago com tarifa mínima
- b) gratuito para todos
- c) cobrado se o reclamante não tiver razão
- d) gratuito apenas para aqueles que têm renda mínima



e) pago pelos clientes inadimplentes

3. (CESGRANRIO – Banco do Brasil – Escriturário - 2015)

Um banco que vem atuando autonomamente sem vinculação a qualquer conglomerado financeiro poderá, nesse caso, nos termos da Resolução CMN nº 4.433/2015, compartilhar ouvidoria com a seguinte instituição:

- a) Órgão autorizado a funcionar pelo Banco Central.
- b) Sociedade de capital aberto autorizada pela Comissão de Valores Mobiliários.
- c) Associação de classe à qual seja filiado.
- d) Banco vinculado a qualquer grupo financeiro nacional.
- e) Sociedade especializada em relações com terceiros.

4. (CESGRANRIO – Banco do Brasil – Escriturário - 2014)

Um banco possui dentre os seus clientes pessoas jurídicas classificadas como microempresas pela legislação própria.

Nesse caso, nos termos da Resolução CMN no 3.849/2010, é necessário instituir Ouvidoria que, dentre outras atribuições, deverá realizar, quanto a eventuais conflitos, a atividade de:

- a) julgamento
- b) acordo
- c) arbitragem
- d) juizado
- e) mediação

5. (FCC – Banco do Brasil – Escriturário - 2013)

Um cliente do Banco ZZY enfrenta um problema referente à tarifação indevida sobre seu extrato bancário. Sem solução para a questão, resolve encaminhar sua reclamação à ouvidoria do Banco, que segue rigorosamente as determinações contidas na Resolução CMN no 3.849 de 25/03/2010, que dispõe sobre as ouvidorias das instituições financeiras.

Segundo esta Resolução do CMN, caracteriza corretamente a ouvidoria:



- a) A ouvidoria tem a atribuição de receber as reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços do Banco, mas não a de lhes dar qualquer tratamento formal.
- b) O Banco não tem a incumbência de garantir o acesso gratuito aos clientes e usuários de produtos e serviços ao atendimento da ouvidoria.
- c) A ouvidoria deve informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar quarenta dias corridos, contados da data da protocolização da ocorrência.
- d) A ouvidoria deve desempenhar a função de canal de comunicação entre o banco, seus clientes e usuários de seus produtos e serviços.
- e) É vedada à instituição financeira expressar em seu estatuto ou contrato social o compromisso de criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria.

6. (FCC – Banco do Brasil – Escriturário - 2013)

Segundo a Resolução CMN nº3.849/2010, no tocante à instituição do componente organizacional de ouvidoria, o estatuto ou contrato social da Instituição Financeira deve conter, de forma expressa,

- a) o nome do ouvidor, que deverá ser o do ouvidor da associação de classe, bolsa de valores ou bolsa de mercadorias e de futuros, entidade ou empresa que constituir a ouvidoria.
- b) o compromisso expresso da instituição no sentido de criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção.
- c) o relatório semestral, na forma definida pelo Banco Central do Brasil, relativo às atividades da ouvidoria, sempre que identificada ocorrência relevante.
- d) as obrigações da instituição a fim de dificultar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às reclamações recebidas, prescindindo do apoio administrativo.
- e) o relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria, contendo as proposições quanto às medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas.

7. (FCC – Banco do Brasil – Escriturário – 2011 - ADAPTADA)

A CMN 4.860/2020 dispõe que as instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que tenham clientes pessoas naturais, inclusive empresários individuais, ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas e empresas de pequeno porte na forma da



legislação própria, devem instituir um componente organizacional de ouvidoria com a finalidade de atuar como canal de comunicação entre essas instituições e

- a) os clientes e usuários de seus produtos e serviços, exceto na mediação de conflitos.
- b) os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.
- c) com o Banco Central do Brasil, apenas.
- d) o Banco Central do Brasil e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.
- e) os clientes e usuários de seus produtos e serviços apenas, nas questões de litígio com o Banco Central do Brasil.

8. (FCC – Banco do Brasil – Escriturário – 2011)

A Resolução nº 3.849/2010 dispõe que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem instituir o componente organizacional de

- a) Manutenção.
- b) Auditoria.
- c) Controladoria.
- d) Curadoria.
- e) Ouvidoria.

9. (Questão Inédita – Prof. Stefan Fantini - 2021)

O diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatórios semestrais que, nos termos da Resolução CMN 4.860/2020, devem ser encaminhados a algumas instâncias, entre as quais o

- a) Sindicato dos Bancos
- b) Órgão de Defesa do Consumidor
- c) Banco Central
- d) Presidente do Banco
- e) Comitê de Auditoria



10. (Questão Inédita – Prof. Stefan Fantini - 2021)

Nos termos da Resolução CMN 4.860/2020, o prazo de resposta para as demandas não poderá ultrapassar:

- a) trinta dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período
- b) oito dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período
- c) cinco dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período
- d) dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período
- e) quinze dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período





GABARITO

GABARITO

- | | | |
|------------|------------|-------------|
| 1. Letra D | 5. Letra D | 9. Letra E |
| 2. Letra B | 6. Letra B | 10. Letra D |
| 3. Letra C | 7. Letra B | |
| 4. Letra E | 8. Letra E | |



Referências Bibliográficas

BRASIL. **Manual de Ouvidoria Pública.** / Brasília, Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União: 2018.

PAIXÃO, Mônica Tanús. **Arbitragem: alternativa eficaz de solução dos conflitos. [Tese de mestrado]** / Brasília, Universidade Federal de Pernambuco: 2002.

RESOLUÇÃO Nº 4.860, DE 23 DE OUTUBRO DE 2020. Banco Central do Brasil.

SALDANHA, Maisa Machado. **Mediação e ouvidoria: um novo paradigma para o tratamento dos conflitos.** / Ijuí, GT 2 Comunicações Científicas: Usos das Mídias e Tecnologias na Educação do II Encontro de Educomunicação da Região Sul: 2013.



ESSA LEI TODO MUNDO CONHECE: PIRATARIA É CRIME.

Mas é sempre bom revisar o porquê e como você pode ser prejudicado com essa prática.



1 Professor investe seu tempo para elaborar os cursos e o site os coloca à venda.



2 Pirata divulga ilicitamente (grupos de rateio), utilizando-se do anonimato, nomes falsos ou laranjas (geralmente o pirata se anuncia como formador de "grupos solidários" de rateio que não visam lucro).



3 Pirata cria alunos fake praticando falsidade ideológica, comprando cursos do site em nome de pessoas aleatórias (usando nome, CPF, endereço e telefone de terceiros sem autorização).



4 Pirata compra, muitas vezes, clonando cartões de crédito (por vezes o sistema anti-fraude não consegue identificar o golpe a tempo).



5 Pirata fere os Termos de Uso, adultera as aulas e retira a identificação dos arquivos PDF (justamente porque a atividade é ilegal e ele não quer que seus fakes sejam identificados).



6 Pirata revende as aulas protegidas por direitos autorais, praticando concorrência desleal e em flagrante desrespeito à Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98).



7 Concurseiro(a) desinformado participa de rateio, achando que nada disso está acontecendo e esperando se tornar servidor público para exigir o cumprimento das leis.



8 O professor que elaborou o curso não ganha nada, o site não recebe nada, e a pessoa que praticou todos os ilícitos anteriores (pirata) fica com o lucro.



Deixando de lado esse mar de sujeira, aproveitamos para agradecer a todos que adquirem os cursos honestamente e permitem que o site continue existindo.