

Os princípios de governança corporativa e a atuação das ouvidorias em instituições bancárias no Brasil

The principles of governance and ombudsman action at banking institutions in Brazil

Carlos André de Melo Alves (UnB – DF/Brasil) - camelodfprof@gmail.com

• UnB – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade – Bairro Asa Norte, 70910-900, Brasília-DF

Claudio Antonio Pinheiro Machado Filho (USP – SP/Brasil) - capfilho@usp.br

RESUMO O objetivo deste estudo é investigar a associação entre os princípios de governança corporativa e a atuação das ouvidorias em instituições bancárias no Brasil. Realiza-se revisão bibliográfica e pesquisa de campo, coletando-se opiniões de uma amostra de especialistas, selecionados por participarem de eventos ligados à área de ouvidoria entre 2009 e 2011 no Brasil. A análise considera 192 notas a respeito da situação atual e ideal referente a quatro princípios disseminados pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – IBGC: transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa. Para tratar os dados emprega-se análise descritiva e análise inferencial. Resultados indicam que a situação ideal difere da atual para todos os princípios, mas a atuação das ouvidorias associada ao princípio da prestação de contas tem uma distância da situação atual para a ideal significativamente inferior à distância pertinente aos princípios da responsabilidade corporativa e da transparência. O estudo pode auxiliar reflexões de acadêmicos e demais interessados na atuação das ouvidorias como canal de última instância para atendimento em instituições bancárias no Brasil, e pode ajudar a entender o alinhamento dessa atuação aos princípios de governança corporativa.

Palavras-chave Ouvidoria. Governança Corporativa. Instituições Bancárias. Análise Descritiva. Análise Inferencial.

ABSTRACT *The objective of this study is to investigate the association between corporate governance principles and the role of the ombudsman in banks in Brazil. We carried out a theoretical review and a field study by collecting opinions from a sample of experts, selected to participate in events related to the ombudsman area between 2009 and 2011 in Brazil. The analysis considered 192 notes about the current and ideal situation regarding four principles disclosed by the Brazilian Institute of Corporate Governance - IBGC: transparency, fairness, accountability and corporate responsibility. In order to address the data, a descriptive and inferential analysis was employed. Results indicate that the ideal situation differs from the current one for all principles, but the role of the ombudsman in the accountability principle is far from ideal today, significantly less than the distance pertinent to the principles of corporate responsibility and transparency. The study can assist on academic reflections and others interested in the role of the ombudsman as the last resort for customer service in banks in Brazil, and may help to understand the alignment of this activity to the principles of corporate governance.*

Keywords *Ombudsman's office. Corporate governance. Banks. Descriptive analysis. Inferential analysis.*

1. INTRODUÇÃO

O atendimento aos clientes e aos usuários de produtos e serviços é questão estratégica para instituições bancárias, as quais dependem de recursos de terceiros para alcançar seus objetivos. Neste estudo, o termo 'instituições bancárias' contempla bancos comerciais, bancos múltiplos com carteira comercial e caixa econômica (BACEN, 2011b). A disponibilidade de canais para efetuar esse atendimento traz, inclusive, reflexões a respeito da competitividade dessas instituições no varejo (CAMPELLO; BRUNSTEIN, 2005).

De acordo com o Conselho Monetário Nacional - CMN, entre os canais de atendimento postos à disposição por instituições bancárias no Brasil, a ouvidoria é o canal de última instância para atendimento aos clientes e aos usuários de produtos e serviços (BRASIL, 2010). A atuação dessas ouvidorias é objeto de atenção na atualidade (THE WORLD BANK, 2012). Entretanto, essa atuação ainda carece de estudos acadêmicos no Brasil.

Para auxiliar no entendimento da atuação das ouvidorias em instituições bancárias no Brasil, neste trabalho aproveitam-se os princípios de governança corporativa, em especial aqueles constantes do Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa, documento divulgado pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa - IBGC (2009). Considera-se, também, que a associação da atuação dessas ouvidorias a tais princípios pode ser apreciada empiricamente, para dar respaldo à proposta de associação apresentada na revisão bibliográfica deste estudo.

Diante do contexto apresentado nos parágrafos anteriores, o objetivo deste trabalho é investigar a associação entre os princípios de governança corporativa e a atuação das ouvidorias em instituições bancárias no Brasil. Além de revisão bibliográfica, realiza-se pesquisa de campo (VERGARA, 2007), coletando-se opiniões de especialistas selecionados a partir de eventos da área de ouvidoria, ocorridos entre 2009 e 2011 no Brasil.

Analisam-se 192 notas a respeito da situação atual e ideal (MURITIBA, 2009), referente à atuação das ouvidorias associada a quatro princípios divulgados pelo IBGC: transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa (IBGC, 2009). No tratamento dos dados, emprega-se a análise descritiva (ANDERSON *et al.*, 2008) e a análise inferencial (SIEGEL; CASTELLAN JR., 2006).

Este estudo trata um tema pouco explorado e busca contribuir para reflexões de acadêmicos e demais interessados na atuação das ouvidorias como canal de última instância para atendimento em instituições bancárias no País. Adicionalmente, a pesquisa contribui, de forma original, para entender o alinhamento dessa atuação aos princípios de governança corporativa. Segundo Silveira (2010), o Código do IBGC que contém tais princípios é a principal referência, no País, no tocante a códigos de boas práticas de governança corporativa.

Adicionalmente, sob o aspecto metodológico, as análises descritiva e inferencial, especialmente a Anova de Friedman com pós-teste de comparações múltiplas (FRIEDMAN, 1937; SIEGEL; CASTELLAN JR., 2006) permitem comparar, de forma simplificada, os resultados exibidos neste artigo. Além dessa introdução, o artigo contempla: revisão bibliográfica, método da pesquisa, análise de dados e resultados, considerações finais e referências bibliográficas.

2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Este capítulo contempla a revisão bibliográfica. Inicialmente, mostra-se a atuação das ouvidorias em instituições bancárias no Brasil (seção 2.1). Em seguida, apresentam-se os princípios de governança corporativa associáveis à atuação dessas ouvidorias (seção 2.2).

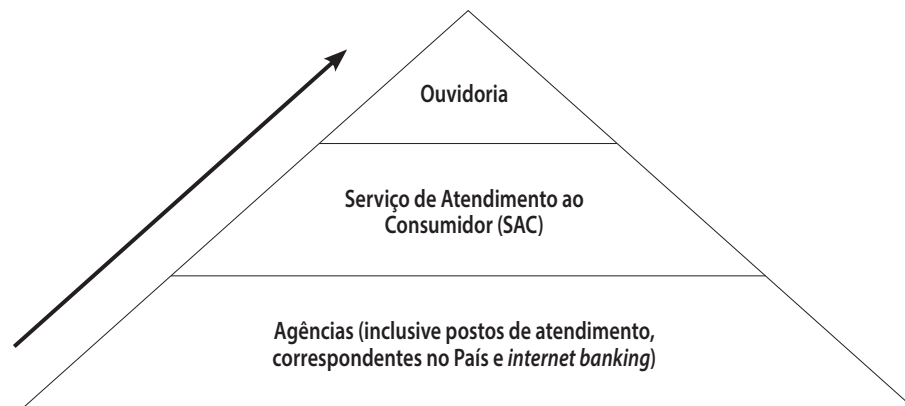
2.1. A Atuação das Ouvidorias em Instituições Bancárias no Brasil

As ouvidorias podem ser estabelecidas em diversos setores empresariais (ROWE, 1991), inclusive no setor bancário. Entre as características que tornam instituições bancárias entidades especiais, está a regulação (HAAN; VLAHU, 2013). Esta seção enfatiza a atuação da ouvidoria em instituições bancárias no Brasil, com base, especialmente, na regulamentação do CMN e do Banco Central do Brasil - Bacen (BRASIL, 2010; BACEN, 2010).

De acordo com o CMN, por meio da Resolução no 3.849, de 25 de março de 2010, a ouvidoria tem a atribuição regulamentar de receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações de clientes e usuários de produtos e serviços que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por agências e quaisquer outros pontos de atendimento. Em outras palavras, a ouvidoria é o canal de última instância para atendimento em instituições bancárias no Brasil (BRASIL, 2010).

A Figura 1 exemplifica, além das ouvidorias, outros canais para atendimento: agências, postos de atendimento, correspondentes no País, *internet banking* (FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS, 2012) e o serviço de atendimento ao consumidor – SAC (BRASIL, 2008). De acordo com o Bacen (2011a), recomenda-se que o cliente ou usuário procure primeiro a agência responsável por seu atendimento e, caso não seja possível, poderá recorrer a outro canal. O estudo dos canais de atendimento pode auxiliar o entendimento da competitividade de bancos no varejo (CAMPELLO; BRUNSTEIN, 2005).

Figura 1 – Ouvidoria em instituições bancárias e os demais canais de atendimento.



Fonte: Adaptado de Bacen (2011a), Brasil (2008) e Federação Brasileira de Bancos (2012).

Observação: a seta indica o acesso recomendado aos canais de atendimento. Entre agências e SAC, é possível haver canais para atendimentos específicos, oferecidos pelas instituições.

A regulamentação mostra, também, a ouvidoria tratando reclamações sem distinguir os clientes (que possuam, por exemplo, uma conta corrente aberta no banco) daqueles que, sendo usuários, não são, necessariamente, clientes (por exemplo, os usuários dos serviços de pagamento de contas de água, luz ou telefone). Assim, a regulamentação propõe que o atendimento da ouvidoria não deve distinguir clientes daqueles que não o são (BRASIL, 2010).

Adicionalmente, a ouvidoria deve disponibilizar informações a clientes e usuários, prestando esclarecimentos e dando ciência acerca do andamento e das providências adotadas. Devese informar, também, o prazo para a resposta final, o qual não pode ultrapassar 15 dias, segundo a regulamentação vigente. Essa regulamentação é complementada pela Circular Bacen no 3.503, de 26 de julho de 2010 (BACEN, 2010).

É oportuno lembrar que, além de atender e tratar de reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços, a regulamentação prevê que a ouvidoria pode atuar promovendo melhorias em procedimentos e rotinas da própria instituição, com base nas reclamações recebidas de clientes e usuários (BRASIL, 2010). Ao se aproximar dessa atuação, a ouvidoria pode contribuir para que a organização busque alcançar seus objetivos, mas levando em consideração os interesses dos clientes e dos usuários de produtos e serviços.

2.2. Os princípios de governança corporativa associáveis à atuação das ouvidorias em instituições bancárias no Brasil

A governança corporativa pode ser conceituada, segundo a *Organisation For Economic Co-Operation And Development* – OECD, da seguinte forma:

[...] um conjunto de relações entre os gestores de uma companhia, seu Conselho de Administração, seus acionistas e outros *stakeholders*. A governança corporativa também estabelece a estrutura através da qual são fixados os objetivos da companhia, são determinados os meios para alcançar esses objetivos e as formas de monitoramento de desempenho (OECD, 2004, p. 11).

Existem diferentes abordagens para o estudo da governança corporativa, entre elas aquela que enfatiza os interesses dos acionistas (visão dos *shareholders*), com respaldo na Teoria da Agência (JENSEN, MECKLING, 1976), e aquela que enfatiza, além dos interesses dos acionistas, os interesses de outras partes (visão dos *stakeholders*), com respaldo na Teoria dos *Stakeholders* (FREEMAN, 1994). A pesquisa em governança corporativa contempla, também, a análise de mecanismos para alinhamento desses interesses (mecanismos internos e externos). São exemplos de mecanismos internos: os conselhos de administração e o esquema de remuneração. São exemplos de mecanismos externos: o mercado de capitais e o sistema legal e regulatório (MACHADO FILHO, 2006).

O estudo da governança corporativa abrange recomendações de boas práticas (BECHT *et al.*, 2005). O escopo dessas práticas vai além da regulamentação, constatando-se que “não há uma completa convergência sobre a correta aplicação das práticas de governança nos mercados, entretanto, pode-se afirmar que todas se baseiam em princípios e buscam sinalizar a atratividade de investimentos para os países” (IBGC, 2013).

O Quadro 1 exemplifica documentos usados como fontes de princípios e práticas de governança corporativa, divulgados no exterior e no Brasil. A separação quanto à origem (regulador, bolsa ou outro) baseia-se em Aguilera e Cuervo-Cazurra (2004). Por exemplo, o documento “*Code of Corporate Governance for Listed Companies in China*” foi originado com a participação do regulador chinês – *China Securities Regulatory Commission* – CSRC (CHINA, 2001). Por sua vez, no Brasil, a Comissão de Valores Mobiliários – CVM divulgou o documento “Recomendações da CVM Sobre Governança Corporativa” (CVM, 2002).

Quadro 1 – Exemplos de fontes contendo princípios e práticas de governança corporativa

| Origem | Exterior | Brasil |
|-----------|--|---|
| Regulador | <i>Code of Corporate Governance for Listed Companies in China</i> (CHINA, 2001). | Recomendações da CVM sobre Governança Corporativa (CVM, 2002). |
| Bolsa | <i>NYSE Euronext – Corporate Governance Standards</i> (NYSE-EURONEXT, 2013). | Regulamentos de Listagem nos Níveis Diferenciados de Governança Corporativa (BM&FBOVESPA, 2011a, 2011b, 2011c). |
| Outro | <i>Principles of Corporate Governance</i> (OECD, 2004) | Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa (IBGC, 2009). |

Fonte: Dados da pesquisa.

Observação: a coluna “Origem” baseia-se em Aguilera e Cuervo-Cazurra (2004).

Com relação ao Quadro 1, entre as fontes no exterior de princípios e práticas de governança corporativa, merece ser lembrado o “*Principles of Corporate Governance*” (OECD, 2004). O referido documento foi inicialmente divulgado em 1999, sendo revisto em 2004. De acordo com Marques (2007), os princípios da OECD tomaram-se ponto de referência para que empresas e países desenvolvessem seus próprios princípios, obedecendo às suas particularidades e necessidades.

No Brasil, uma fonte de princípios e práticas de governança corporativa é o “Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa” (IBGC, 2009), também citado no Quadro 1. O referido código foi inicialmente proposto em 1999, encontrando-se atualmente em sua 4ª edição. Conforme citado na introdução, segundo Silveira (2010), o Código do IBGC é a principal referência, no País, no tocante a códigos de boas práticas de governança corporativa. O referido código do IBGC contempla os seguintes princípios de governança corporativa: transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa (IBGC, 2009). Esses princípios estão descritos no Quadro 2.

Quadro 2 – Os princípios de governança corporativa e a atuação das ouvidorias.

| Princípio | Descrição do Princípio | Atuação das ouvidorias |
|------------------------------|---|--|
| Transparência | Mais do que a obrigação de informar, é o desejo de disponibilizar a partes interessadas informações que sejam de seu interesse e não apenas aquelas impostas por disposições e regulamentos. | A atuação das ouvidorias, disponibilizando informações de interesse dos clientes e dos usuários de produtos e serviços, associa-se à transparência de informações da instituição bancária a partes interessadas. |
| Equidade | Caracteriza-se pelo tratamento justo de todos os sócios e demais partes interessadas (<i>stakeholders</i>). Atitudes ou políticas discriminatórias, sob qualquer pretexto, são totalmente inaceitáveis. | A atuação das ouvidorias, buscando tratar as demandas sem distinção entre clientes e não clientes, associa-se ao tratamento equânime de partes interessadas que se relacionam com a instituição bancária. |
| Prestação de Contas | Os agentes de governança devem prestar contas de sua atuação, assumindo integralmente as consequências de seus atos e omissões. | A atuação das ouvidorias, prestando esclarecimentos e dando respostas conclusivas num prazo limite para demandas de clientes e usuários de produtos e serviços, associa-se à prestação de contas dos atos da instituição bancária a partes interessadas. |
| Responsabilidade Corporativa | Os agentes de governança devem zelar pela sustentabilidade das organizações, visando à sua longevidade, incorporando considerações de ordem social e ambiental na definição dos negócios e operações. | A atuação das ouvidorias, propondo aperfeiçoamento de procedimentos e rotinas com base na análise das reclamações recebidas, associa-se a uma atitude responsável da instituição bancária que possibilita incorporar interesses dos clientes e dos usuários de produtos e serviços na definição de seus negócios e operações, buscando a perenidade dessa instituição. |

Fonte: Adaptado de IBGC (2009) e Brasil (2010).

Os princípios de governança corporativa do Quadro 2 são aplicáveis a qualquer organização (IBGC, 2009). De notar que o Quadro 2 propõe, por meio de exemplos, a associação de cada princípio à atuação da ouvidoria em instituições bancárias (essa atuação foi contemplada na seção 2.1 deste estudo). Essa proposta de associação sinaliza o término da revisão bibliográfica e traz elementos que servem para a investigação mostrada na parte empírica deste estudo.

3. MÉTODO DA PESQUISA

Este capítulo contempla o método da pesquisa. Efetuou-se pesquisa de campo (VERGARA, 2007), para dar respaldo à proposta de associação apresentada na revisão bibliográfica, entre os princípios de governança corporativa e a atuação das ouvidorias em instituições bancárias no Brasil. A amostra foi composta por especialistas, os quais assumiram o papel de juízes (KERLINGER, 1979).

A amostra de especialistas é um tipo de amostra não probabilística, na qual se requer nem tanto uma ‘representatividade’ de elementos de uma população, mas, sim, uma cuidadosa e controlada escolha de indivíduos com certas características (SAMPIERI *et al.*, 2006). Para atingir os objetivos deste estudo, a escolha dos especialistas levou em consideração a participação nos eventos descritos no Quadro 3 e a atuação nos últimos dois anos antes da coleta dos dados em ouvidoria, canais de atendimento, regulação, supervisão de instituições bancárias, atendimento ao cidadão ou atividades acadêmicas.

A coleta da opinião dos especialistas foi realizada por questionário (BABBIE, 1999). Para chegar ao questionário, realizou-se pré-teste entre dezembro de 2010 e janeiro de 2011, com cinco especialistas que não fizeram parte da amostra e atuaram nos dois anos antes da coleta dos dados predominantemente em ouvidoria, regulação, fiscalização bancária e atendimento ao cidadão. A aplicação do questionário foi pela *internet*, a sua confecção e a coleta dos dados foram realizadas com o auxílio da ferramenta *surveymonkey*®.

Inicialmente, foram enviados trinta convites para o preenchimento do questionário aos especialistas e, adicionalmente, encaminhados seis convites aos indicados, voluntariamente, por esses especialistas, totalizando trinta e seis potenciais respondentes. Foi estabelecido um contato inicial por e-mail ou telefone e um segundo contato para lembrar o fim do período da coleta, ocorrida entre a segunda quinzena de junho e a primeira semana de julho de 2011. Ao final, constatou-se que vinte e quatro questionários foram respondidos completamente (66,67% do total de questionários enviados), os quais se tornaram as fontes de dados dos resultados empíricos mostrados neste artigo.

A respeito da área predominante de atuação nos últimos dois anos antes da coleta dos dados, doze respondentes informaram a ouvidoria (50% do total de respostas), oito mencionaram o regulador bancário (33,3% do total de respostas) e quatro citaram outras áreas (16,67% do total de respostas), as quais contemplaram, em igual quantidade de respondentes: Canais de Atendimento; Auditoria/Gestão de Riscos; Pesquisa Acadêmica / Docência; Área Técnica. Dos vinte e quatro respondentes, vinte e três deles (95,83% do total de respostas) desejaram receber o resultado da pesquisa.

Quadro 3 – Descrição dos eventos selecionados.

| Evento | Entidade Organizadora | Local | Ano |
|--|--|----------------|------|
| 2º Seminário Internacional Ouvidores & Ombudsman | Associação Brasileira de Ouvidores – ABO | São Paulo | 2009 |
| I Fórum Internacional de Ouvidorias / Ombudsman / <i>Defensores Del Pueblo</i> / <i>Médiateur de La République</i> | Ouvidoria-Geral da União – OGU | Brasília | 2009 |
| <i>Workshop</i> Ouvidorias | Federação Brasileira de Bancos – Febraban | São Paulo | 2010 |
| Direitos e Deveres do Consumidor Bancário | Procon-SP | São Paulo | 2010 |
| Curso Básico para Fornecedores do Sistema Financeiro | Procon-SP | São Paulo | 2010 |
| SEMARC 2010 – Seminário Febraban de Relacionamento Com Clientes | Febraban | São Paulo | 2010 |
| 1º Congresso Internacional de Ouvidores e Ombudsman | Associação Brasileira de Ouvidores de MG – ABO/MG | Belo Horizonte | 2010 |
| II Fórum Banco Central Sobre Inclusão Financeira | Bacen | Brasília | 2010 |
| II Conferência Interativa de Proteção do Consumidor de Seguro | Escola Nacional de Seguros – Funenseg | São Paulo | 2010 |
| III Encontro de Ouvidores | Associação de Bancos do Estado do Rio de Janeiro – ABERJ | Rio de Janeiro | 2010 |
| II Fórum das Ouvidorias do Mercado de Capitais | BM&FBOVESPA | São Paulo | 2011 |

Fonte: Dados da pesquisa.

No questionário, foram apresentadas quatro sentenças baseadas na coluna “Atuação das Ouvidorias”, que consta do Quadro 2 da revisão bibliográfica. Essas sentenças são pertinentes à atuação da ouvidoria associada a cada princípio de governança corporativa disseminado pelo IBGC (transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa). Em cada sentença, os vinte e quatro respondentes atribuíram duas notas de zero a dez a respeito dessa associação: uma nota para a situação atual e outra nota para a situação ideal (MURITIBA, 2009). Considerando os vinte e quatro respondentes, no total foram colhidas 192 notas.

O tratamento dos dados contemplou uma análise descritiva seguida por uma análise inferencial não paramétrica das notas dos respondentes. A análise descritiva empregou a moda, a mediana, a média e o desvio padrão (ANDERSON *et al.*, 2008). A análise inferencial não paramétrica contemplou o Teste Shapiro Wilk, o Teste de Wilcoxon e a Anova de Friedman, complementada com pós-teste de comparações múltiplas (FRIEDMAN, 1937; SIEGEL; CASTELLAN JR., 2006). Para efetuar o tratamento dos dados, empregou-se o pacote estatístico SPSS 15.0.

4. ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS

Este capítulo apresenta a análise de dados e resultados obtidos na pesquisa de campo, cujo objetivo foi investigar a associação entre os princípios de governança corporativa e a atuação das ouvidorias em instituições bancárias no Brasil. Inicialmente, a Tabela 1 mostra a análise descritiva das notas atribuídas para as situações atual e ideal, relativas aos princípios.

Tabela 1 – Análise descritiva.

| Princípio | Situação | Moda | Mediana | Média | Desvio Padrão |
|------------------------------|----------|------|---------|--------|---------------|
| Transparência | Atual | 3 | 5 | 5,2500 | 2,7227 |
| | Ideal | 10 | 10 | 8,9583 | 1,4885 |
| Equidade | Atual | 10 | 6 | 5,9167 | 3,2426 |
| | Ideal | 10 | 10 | 9,0000 | 1,6418 |
| Prestação de Contas | Atual | 7 | 7 | 6,6667 | 2,8842 |
| | Ideal | 10 | 10 | 9,0000 | 2,2263 |
| Responsabilidade Corporativa | Atual | 8 | 6 | 5,7917 | 2,0426 |
| | Ideal | 10 | 10 | 9,7083 | 0,9079 |

Fonte: Dados da pesquisa.

Em geral, verifica-se, em cada princípio mostrado na Tabela 1, que as medidas de tendência central (moda, mediana e média) para as notas da situação ideal igualam ou superam as mesmas medidas apresentadas para as notas da situação atual. A análise inferencial foi usada para investigar eventuais diferenças entre as notas da Tabela 1 obtidas para as situações atual e ideal. Inicialmente, empregaram-se oito testes Shapiro-Wilk para verificar se as notas resumidamente descritas na Tabela 1 são normalmente distribuídas para cada situação. A Tabela 2 mostra os resultados desses testes.

Tabela 2 – Análise inferencial: resultados dos testes de normalidade.

| Princípio | Situação | Shapiro-Wilk | | |
|------------------------------|----------|--------------|--------------------|---------------|
| | | Estatística | Graus de Liberdade | Significância |
| Transparência | Atual | 0,9555 | 24 | 0,3556 |
| | Ideal | 0,7398 | 24 | 0,0000* |
| Equidade | Atual | 0,9210 | 24 | 0,0615 |
| | Ideal | 0,6623 | 24 | 0,0000* |
| Prestação de Contas | Atual | 0,9126 | 24 | 0,0402* |
| | Ideal | 0,5189 | 24 | 0,0000* |
| Responsabilidade Corporativa | Atual | 0,9265 | 24 | 0,0814 |
| | Ideal | 0,3763 | 24 | 0,0000* |

Fonte: Dados da pesquisa.

Observação: *significativo a 5%.

De acordo com a Tabela 2, constata-se para a situação atual Sig. > 0,05 (sugerindo a normalidade de distribuição das notas), exceto para o princípio da prestação de contas. Para a situação ideal, apurou-se Sig. < 0,05 (sugerindo distribuição não normal das notas). Baseado nos resultados da Tabela 2, indicando a não normalidade da distribuição das notas para a situação atual referente ao princípio da Prestação de Contas e a não normalidade da distribuição das notas para a situação ideal referente a todos os princípios, optou-se por usar o Teste de Wilcoxon (SIEGEL; CASTELLAN JR., 2006).

A partir dos dados pertinentes a cada princípio (que deram base às Tabelas 1 e 2), foram efetuados quatro Testes de Wilcoxon, cujos resultados estão mostrados na Tabela 3. A hipótese nula desses testes foi a de que não havia diferenças significativas entre as notas da situação atual e ideal para cada princípio, e a hipótese alternativa indicava que essas diferenças eram significativas. Os resultados na Tabela 3 mostram que a significância foi menor do que 0,05 para todos os testes executados, indicando haver diferenças significativas.

Tabela 3 – Análise inferencial: comparação entre notas (segmentado por princípio).

| Princípio | Situação | Posto Médio | Teste de Wilcoxon | Significância |
|------------------------------|----------|-------------|-------------------|---------------|
| Transparência | Atual | 0 | (Z = -4,0267) | 0,0001* |
| | Ideal | 11 | | |
| Equidade | Atual | 0 | (Z = -3,7342) | 0,0001* |
| | Ideal | 9,5 | | |
| Prestação de Contas | Atual | 0 | (Z = -3,7342) | 0,0001* |
| | Ideal | 9,5 | | |
| Responsabilidade Corporativa | Atual | 0 | (Z = -4,3060) | 0,0000* |
| | Ideal | 12,5 | | |

Fonte: Dados da pesquisa.

Observação: *significativo a 5%.

Adicionalmente, verificou-se, na Tabela 3, que os postos médios para as notas apresentadas para a situação ideal superaram os postos médios para as notas apresentadas para a situação atual para todos os princípios, o que permite afirmar que ainda há uma distância a ser percorrida para aumentar a associação entre a atuação das ouvidorias e os princípios de governança corporativa, baseado na ótica dos respondentes. Em outras palavras, de uma maneira geral constatou-se que a associação entre a atuação das ouvidorias e cada princípio existe, mas baseado nesses respondentes tal associação pode ser aprimorada.

Ao serem comparados os princípios de governança corporativa no tocante às diferenças entre notas da situação ideal e atual, constatou-se na análise inferencial respaldada pela Anova de Friedman que essas diferenças são significativas, pois o valor da significância foi menor do que 0,05, conforme consta da Tabela 4. Em outras palavras, as diferenças entre as notas da situação ideal e atual variam de um princípio para outro.

Tabela 4 – Análise inferencial: comparação entre princípios.

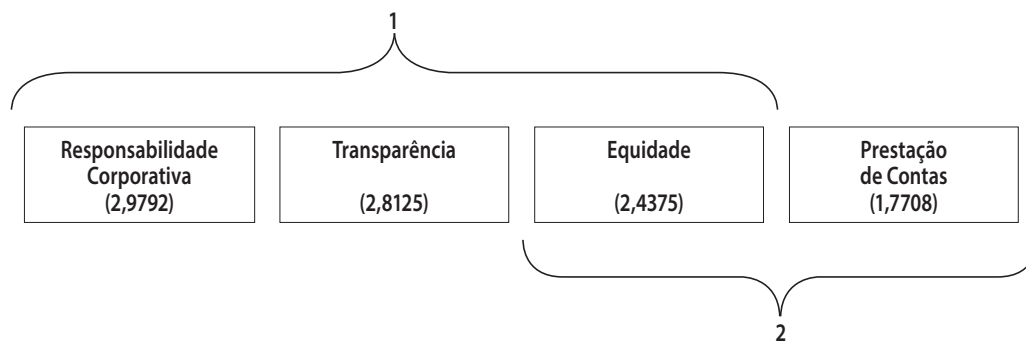
| Princípio | Postos Médios | Anova de Friedman | Graus de Liberdade | Significância |
|------------------------------|---------------|-------------------|--------------------|---------------|
| Transparência | 2,8125 | 14,1327 | 3 | 0,0027* |
| Equidade | 2,4375 | | | |
| Prestação de Contas | 1,7708 | | | |
| Responsabilidade Corporativa | 2,9792 | | | |

Fonte: Dados da pesquisa.

Observação: *significativo a 5%.

A Figura 2 apresenta o resultado do pós-teste, mostrando resumo das comparações múltiplas que auxiliaram na identificação das diferenças significativas sinalizadas previamente com base na Anova de Friedman e evidenciadas na Tabela 4. Constatou-se que a situação ideal difere da situação atual para todos os princípios de governança corporativa, mas a Figura 2 evidencia que a atuação das ouvidorias associada ao princípio da prestação de contas tem uma distância a ser percorrida da situação atual para a ideal significativamente inferior à distância pertinente aos princípios da responsabilidade corporativa e da transparência, com base nas opiniões dos respondentes. Assim, os resultados exibidos na Tabela 4, complementados pela Figura 2, indicam que os princípios de governança corporativa disseminados em IBGC (2009) não se associam da mesma maneira à atuação das ouvidorias em instituições bancárias no Brasil.

Figura 2 – Análise inferencial: pósteste de comparações múltiplas entre princípios.



Fonte: Dados da pesquisa.

Observações: princípios ordenados da esquerda para direita pelos valores dos postos médios entre parênteses. Princípios na mesma chave (1 e 2) não apresentaram diferenças no nível 0,05, considerando as comparações múltiplas de pares de postos (SIEGEL; CASTELLAN JR., 2006).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste estudo foi investigar a associação entre os princípios de governança corporativa e a atuação das ouvidorias em instituições bancárias no Brasil. Este estudo tratou um tema pouco explorado, contribuindo para reflexões de acadêmicos e demais interessados na atuação da ouvidoria como canal de última instância para atendimento em instituições bancárias no Brasil. A pesquisa contribuiu de forma original, também, para entender o alinhamento dessa atuação aos princípios de governança corporativa.

A revisão bibliográfica mostrou a atuação das ouvidorias em instituições bancárias no Brasil. Baseado especialmente na regulamentação brasileira (BRASIL, 2010; BACEN, 2010), buscou-se contextualizar a ouvidoria entre os canais de atendimento dessas instituições. Em seguida, apresentaram-se os princípios de governança corporativa, com ênfase nos princípios disseminados pelo IBGC e aplicáveis a qualquer organização: transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa (IBGC, 2009).

A parte empírica apresentou uma pesquisa de campo, coletando-se opiniões de uma amostra de especialistas, selecionados a partir de eventos da área de ouvidoria ocorridos entre 2009 e 2011 no Brasil. Analisaram-se 192 notas a respeito da situação atual e ideal referente aos quatro princípios divulgados pelo IBGC, citados no parágrafo anterior. O tratamento dos dados empregou a análise descritiva (com uso da média, moda, mediana, desvio padrão) e a análise inferencial (com uso do Teste Shapiro Wilk, Teste de Wilcoxon e Anova de Friedman com pós-teste de comparações múltiplas).

Os resultados indicaram, de uma maneira geral, a associação entre os quatro princípios de governança corporativa disseminados pelo IBGC e a atuação das ouvidorias em instituições bancárias. Todavia, verificou-se que tal associação pode ser aprimorada, visto que as análises indicaram que a situação ideal difere significativamente da atual para todos os princípios de governança corporativa.

Adicionalmente, os resultados obtidos mostraram que os princípios de governança corporativa não se associaram da mesma maneira à atuação das ouvidorias em instituições bancárias no Brasil. Constatou-se que a atuação das ouvidorias associada ao princípio da prestação de contas tem uma distância da situação atual para a ideal significativamente inferior à distância pertinente aos princípios da responsabilidade corporativa e da transparência.

É oportuno informar que os resultados apresentados neste artigo levaram em consideração a ótica dos especialistas no período da coleta dos dados. Sob o aspecto metodológico, as análises descritiva e inferencial, em especial a Anova de Friedman com pós-teste de comparações múltiplas, permitiram a comparação, de forma simplificada, de resultados exibidos na parte empírica do estudo.

Como sugestões para estudos futuros, o Quadro 2 apresentado de forma inédita neste artigo pode ser empregado em outros estudos acadêmicos, por exemplo, em pesquisa survey com amostra probabilística de clientes e usuários das instituições bancárias, buscando-se investigar, na opinião desses *stakeholders*, o alinhamento da atuação das ouvidorias aos princípios de governança corporativa. Adicionalmente, pode-se investigar a divulgação efetuada por instituições bancárias a respeito da interação entre ouvidoria e SAC (citado na Figura 1), buscando-se reflexões adicionais a respeito do relacionamento entre a ouvidoria e os outros canais de atendimento dessas instituições no Brasil.

REFERÊNCIAS

- AGUILERA, R. V.; CUERVO-CAZURRA, A. Codes of Good Governance Worldwide: What is the Trigger? *Organization Studies*, v. 25, n. 3, p. 417-446, 2004.
- ANDERSON, D. R.; SWEENEY, D. J.; WILLIAMS, T. A. *Estatística Aplicada à Administração e Economia*. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2008, 597 p.
- BABBIE, E. *Métodos de Pesquisas de Survey*. Belo Horizonte: UFMG, 1999, 519 p.
- BACEN. **Banco Central do Brasil**. Circular no 3.503, de 26 de julho de 2010. Dispõe sobre procedimentos complementares relativos ao funcionamento de componente organizacional de ouvidoria nas instituições financeiras, nas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e nas administradoras de consórcio. Disponível em: http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/circ/2010/pdf/circ_3503_v1_O.pdf. Acesso em: 3 de novembro de 2010.

_____. **Ouvidorias dos Bancos**. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/?OUVIDBANCOS>. Acesso em: 8 de junho de 2011a.

_____. **50 Maiores Bancos e o Consolidado do Sistema Financeiro Nacional**. Disponível em: http://www4.bcb.gov.br/top50/port/esc_met.asp. Acesso em: 20 de dezembro de 2011b.

BECHT, M.; BOLTON, P.; RÖELL, A. A. Corporate Governance and Control. **European Corporate Governance Institute Finance Working Paper**, n. 02/2002, August 2005. Disponível em: <http://ssrn.com/abstract=343461>. Acesso em: 2 de fevereiro de 2012.

BM&FBOVESPA. Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros. **Nível 1 de Governança Corporativa**. São Paulo: BM&FBOVESPA, 2011a, 26 p. Disponível em: <http://www.bmfbovespa.com.br/pt-br/servicos/download/RegulamentoNivel1.pdf>. Acesso em: 24 de novembro de 2013.

_____. **Nível 2 de Governança Corporativa**. São Paulo: BM&FBOVESPA, 2011b, 42 p. Disponível em: <http://www.bmfbovespa.com.br/pt-br/servicos/download/RegulamentoNivel2.pdf>. Acesso em: 23 de novembro de 2013.

_____. **Novo Mercado**. São Paulo: BM&FBOVESPA, 2011c, 38p. Disponível em: <http://www.bmfbovespa.com.br/pt-br/servicos/download/Regulamento-de-Listagem-do-Novo-Mercado.pdf>. Acesso em: 22 de novembro de 2013.

BRASIL. Conselho Monetário Nacional. **Resolução nº 3.849, de 25 de março de 2010**. Dispõe sobre a instituição de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Disponível em: http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2010/pdf/res_3849_v1_O.pdf. Acesso em: 26 de dezembro de 2010.

_____. **Decreto nº 6.523**, de 31 de julho de 2008. Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Decreto/D6523.htm. Acesso em: 2 de novembro de 2009.

CAMPELLO, M. L. C.; BRUNSTEIN, I. Uma Análise da Competitividade dos Bancos de Varejo no Brasil. **GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, v. 1, p.82-99, 2005.

CHINA. China Securities Regulatory Commission. **Code of Corporate Governance for Listed Companies in China**. January, 2001. Disponível em: http://www.ecgi.org/codes/documents/code_en.pdf. Acesso em: 24 de novembro de 2013.

CVM. Comissão de Valores Mobiliários. **Recomendações da CVM Sobre Governança Corporativa**. Rio de Janeiro: CVM, Junho, 2002. Disponível em: <http://www.cvm.gov.br/port/public/publ/cartilha/cartilha.doc>. Acesso em: 2 de dezembro de 2009.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. **CIAB Febraban, 2012**. A Sociedade Conectada. Setor Bancário em Números, Tendências Tecnológicas e Agenda Atual. São Paulo: Febraban, 2012. Disponível em: http://www.ciab.org.br/_pdfs/publicacoes/Anuario_Febraban.pdf >. Acesso em: 09 de novembro de 2013.

FREEMAN, E. R. The politics of stakeholder theory: some futures directions. **Business Ethics Quarterly**, v. 4, Issue 4, p. 409-421, 1994.

FRIEDMAN, M. The use of ranks to avoid the assumption of normality implicit in the analysis of variance. **Journal of the American Statistical Association**, v. 32, n. 200, p. 675-701, 1937.

- HAAN, J. & VLAHU, R. Corporate Governance of Banks: a survey. **De Nederlandsche Bank NV Working Paper**, n. 386, p. 1-55, 2013. Disponível em: http://www.dnb.nl/en/binaries/Working%20Paper%20386_tcm47-294339.pdf. Acesso em: 3 de outubro de 2013.
- IBGC. INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA. **Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa**. 4. ed. São Paulo: IBGC, 2009.
- _____. **Governança no Mundo**, São Paulo: IBGC. Disponível em: <http://www.ibgc.org.br/Secao.aspx?CodSecao=19>. Acesso em: 2 de maio de 2013.
- JENSEN, M.; MECKLING, W. Theory of the firm: managerial behavior, agency costs and ownership structure. **Journal of Financial Economics**, v. 3, p. 305-360, 1976.
- KERLINGER, F. N. **Metodologia da Pesquisa em Ciências Sociais: um Tratamento Conceitual**. São Paulo: EPU, 1979, 378 p.
- MACHADO FILHO, C. A. P. **Responsabilidade Social e Governança: o Debate e as Implicações**. São Paulo: Thomson, 2006, 172 p.
- MARQUES, M. C. C. Aplicação dos Princípios da Governança Corporativa ao Sector Público. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 11, n. 2, p. 11-26, 2007.
- MURITIBA, S. N. **Envolvimento dos Conselhos de Administração na Estratégia das Organizações**. 2009. 145f. Tese (Doutorado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.
- NYSE-EURONEXT. **NYSE Listed Manual**. Section 3 - Corporate Responsibility, 303A.00 - Corporate Governance Standards. Disponível em: http://nysemanual.nyse.com/LCMTools/TOCChapter.asp?manual=/lcm/sections/lcm-sections/chp_1_4/default.asp&selectedNode=ch_p_1_4. Acesso em: 24 de novembro de 2013.
- OECD. Organisation for Economic Co-operation and Development. **Principles of Corporate Governance**, Paris: OECD, 2004.
- ROWE, M. P. The ombudsman's role in a dispute resolution system. **Negotiation Journal**, v. 7, n. 4, p. 353-362, 1991.
- SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. **Metodologia de Pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Mc Graw-Hill, 2006, 584 p.
- SIEGEL, S.; CASTELLAN Jr., N. J. **Estatística Não-Paramétrica para Ciências do Comportamento**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006, 449 p.
- SILVEIRA, A. D. M. D. **Governança Corporativa no Brasil e no Mundo: Teoria e Prática**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010, 397 p.
- THE WORLD BANK. **Good Practices for Financial Consumer Protection**. Washington: The World Bank, June, 2012. Disponível em: http://siteresources.worldbank.org/EXTFINANCIALSECTOR/Resources/282884-1339624653091/8703882-1339624678024/8703850-1340026711043/8710076-134008710076-1340026729001/FinConsumerProtection_GoodPractices_FINAL.pdf. Acesso: 14 de fevereiro de 2013.
- VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2007, 94 p.

