

**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE  
FACULDADE DE DIREITO**

**BIANCA DA ROCHA FERREIRA**

**DIREITO DO CONSUMIDOR E AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS:  
O PAPEL DAS OUVIDORIAS EM EVITAR A JUDICIALIZAÇÃO DAS DEMANDAS**

**SÃO PAULO**

**2022**

**BIANCA DA ROCHA FERREIRA**

**DIREITO DO CONSUMIDOR E AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS:  
O PAPEL DAS OUVIDORIAS EM EVITAR A JUDICIALIZAÇÃO DAS DEMANDAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Direito da Universidade Presbiteriana Mackenzie, como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Direito.

**ORIENTADOR: Brunno Pandori Giancoli**

**SÃO PAULO**  
**2022**  
**BIANCA DA ROCHA FERREIRA**

**DIREITO DO CONSUMIDOR E AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS:  
O PAPEL DAS OUVIDORIAS EM EVITAR A JUDICIALIZAÇÃO DAS DEMANDAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Direito da Universidade Presbiteriana Mackenzie, como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Direito.

**APROVADO EM:**

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Examinador(a):**

---

**Examinador(a):**

---

**Examinador(a):**

À Deus, à minha família e aos meus amigos que me apoiaram durante toda minha trajetória acadêmica, estando sempre presentes.

## **DIREITO DO CONSUMIDOR E AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS: O PAPEL DAS OUVIDORIAS EM EVITAR A JUDICIALIZAÇÃO DAS DEMANDAS**

### **RESUMO:**

Este artigo tratará do importante papel das ouvidorias das instituições financeiras com ênfase na aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor e seu papel de mediação de conflitos, a fim de discutir se desempenha ou não efetividade a fim de evitar a judicialização das reclamações.

Cabe salientar que, as ouvidorias são componentes organizacionais presentes nas instituições financeiras, e atuam como canal de comunicação direta entre os clientes e a própria instituição, na solução de conflitos. Através do papel de resolução de lides extrajudiciais, as ouvidorias têm o papel de driblar a efetivação de um processo judicial, o que acarreta na celeridade das demandas, tendo em vista que são a última instância administrativa das instituições financeiras. Ademais, é de extrema importância sua efetiva aplicabilidade e desenvolvimento de funções, para que assim, obtenha seu êxito prestacional.

Assim, este artigo tratará da estrutura jurídica e papel institucional das ouvidorias, a regulação das ouvidorias financeiras e bancárias, o papel mediador, a capacidade de solução de conflitos pelas ouvidorias e as formas de solução de conflitos pelas ouvidorias financeiras, com a finalidade de demonstrar se é ou não efetiva sua aplicabilidade.

Nesta vereda, será analisada a extensão da aplicação da jurisprudência que tutela o direito do consumidor frente às instituições financeiras, demonstrando assim, a sua efetividade concreta.

### **Palavras-chave:**

Ouvidoria; Instituições financeiras e as ouvidorias; aplicabilidade do Código de defesa do consumidor nas Ouvidorias; Defesa do consumidor

**CONSUMER LAW AND FINANCIAL INSTITUTIONS:  
THE ROLE OF THE OMBUDSMAN IN AVOIDING THE JUDICIALIZATION OF  
DEMANDS**

**ABSTRACT:**

This article will address the important role of the ombudsman of financial institutions with emphasis on the applicability of the Consumer Defense Code and its role of conflict mediation, in order to discuss whether or not it performs effectively in order to avoid the judicialization of complaints.

It should be noted that ombudsman are organizational components present in financial institutions, and act as a direct communication channel between customers and the institution itself, in conflict resolution. Through the role of resolving extrajudicial disputes, ombudsman have the role of circumventing the execution of a judicial process, which leads to the celerity of demands, given that they are the last administrative instance of financial institutions. In addition, its effective applicability and development of functions is extremely important, so that it achieves its performance success.

Thus, this article will deal with the legal structure and institutional role of the ombudsman, the regulation of financial and banking ombudsmen, the mediating role, the ability to resolve conflicts by the ombudsman and the ways of resolving conflicts by the financial ombudsman, in order to demonstrate whether or not its applicability is effective.

In this way, the extension of the application of the jurisprudence that protects the consumer's right against financial institutions will be analyzed, thus demonstrating its concrete effectiveness.

**Keywords:**

Ombudsman; Financial institutions and ombudsman; applicability of the Consumer Protection Code in the Ombudsman; Consumer defense

**SUMÁRIO:**

1. INTRODUÇÃO.....	04
2. METODOLOGIA.....	08
3. A APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E O PAPEL DAS OUVIDORIAS.....	09
4. O PAPEL DO BACEN E DA FEBRABAN NA REGULAMENTAÇÃO DAS OUVIDORIAS.....	12
5. O EFETIVO PAPEL DAS OUVIDORIAS EM EVITAR A JUDICIALIZAÇÃO DAS DEMANDAS.....	14
6. CONCLUSÃO.....	20
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	22

## 1. INTRODUÇÃO

Com a positivação da Constituição da República de 1988 houve a promulgação do Código de defesa do consumidor – CDC através da lei nº 8.078/1990, assim, iniciou-se a consolidação e avanços desta aplicação nas instituições de todo o país, inclusive nas instituições bancárias. De início, houve bastante resistência por parte da FEBRABAN – Federação Brasileira dos Bancos, que é a principal entidade de representação do setor bancário, onde foram expressos diversos pareceres de doutrinadores acerca da tentativa de afastar a aplicação do Código de Defesa do Consumidor nas instituições financeiras.

O Código de Defesa do Consumidor – CDC, possui como finalidade principal a equiparação e busca de igualdade de poderes frente às relações de consumo. Desse modo, tendo uma relação de consumo, onde sempre há uma parte mais vulnerável em detrimento de outra, o código citado busca uma relação mais harmônica entre ambas. Estabelecendo, assim, normas de defesa e proteção ao consumidor, sempre visando o interesse social e a ordem pública.

No caso das instituições financeiras, foco deste artigo, cabe termos ciência da variedade de serviços que estas oferecem aos seus clientes. Assim, temos a relação de consumo, e por conseguinte, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações de consumo entre os bancos e os seus clientes.

Com a promulgação da nossa Carta Magna de 1988, o processo de participação social no país se tornou realidade, e conseqüentemente, o cidadão se revela cada vez mais atuante em seus direitos e deveres. Assim, as Ouvidorias, sejam públicas ou privadas, devem ser eficientes e condizentes com as necessidades do povo.

Conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 2º, temos a definição de consumidor, que é toda pessoa, seja ela física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final. Assim, podemos verificar a amplitude de caracterizações, inclusive no mesmo dispositivo é possível identificar diversas equiparações, para que o caráter protetivo do dispositivo supracitado seja abrangente e inclusivo, pois trata-se de relação de vulnerabilidade do consumidor frente às instituições, visando sempre garantir o equilíbrio entre as partes.

Neste artigo, abordaremos referente à aplicação do Código de defesa do consumidor nas instituições bancárias, pois temos aqui uma relação de consumo, conforme ilustra NELSON NERY JUNIOR:

*O aspecto central da problemática da consideração das atividades bancárias como sendo relações jurídicas de consumo reside na finalidade dos contratos realizados com os Bancos. Havendo a outorga de dinheiro ou do crédito para que o devedor o*



*utilize como destinatário final, há a relação de consumo que enseja a aplicação dos dispositivos do CDC. [...] Como as regras normais de experiência nos dão conta de que a pessoa física que empresta dinheiro ou toma crédito de Banco, o faz para sua utilização pessoal, como destinatário final, existe aqui presunção hominis, juris tantum, de que se trata de relação de consumo [...].<sup>1</sup>*

Desse modo, deve-se valer que é essencial o reconhecimento das instituições financeiras enquanto fornecedora, conforme disposto no artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor:

*Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.<sup>2</sup>*

Assim, temos uma relação de consumo entre o banco e o cliente, uma vez que o banco desenvolve o papel de fornecedor, enquanto o cliente desenvolve o papel de consumidor ao buscar o banco para adquirir produtos. Nas palavras de CARLOS VELLOSO em seu relato da ADIN 2591:

*Este diploma legal, o Código de Defesa do Consumidor, não interfere com o Sistema Financeiro Nacional, art. 192 da Constituição, em termos institucionais, já que o Código limita-se a proteger e defender o consumidor, o que não implica [...] interferência no Sistema Financeiro Nacional. Protegendo e defendendo o consumidor, realiza o Código o princípio constitucional. Atualmente, o Sistema Financeiro Nacional é regulado pela Lei 4.595/64, recebida pela C.F./88 como lei complementar naquilo em que ela regula e disciplina o Sistema, não existindo entre aquela lei e a Lei 8.078, de 1990 – Cód. De Defesa do Consumidor – antinomias. O Código de Defesa do Consumidor aplica-se às atividades bancárias da mesma forma que a essas atividades são aplicáveis, sempre que couber, o Cód Civil, o Cód, Comercial, o Código tributário Nacional, a Consolidação das Leis Trabalhistas e tantas outras leis.<sup>3</sup>*

As ouvidorias das instituições financeiras foram instituídas através de determinação do Banco Central do Brasil – BACEN, bem como pelo Conselho Monetário Nacional – CMN. Valendo-se, assim, para acolher e tratar as reclamações que não forem sanadas pelo atendimento primário e habitual.

Com a Resolução do BACEN – Banco Central do Brasil, nº 3.477/2007 – substituída atualmente pela Resolução CMN nº 4.860/2010 – o serviço de Ouvidoria se tornou obrigatório nas instituições financeiras no ano de 2007. Este serviço foi instituído no sentido de melhorar o atendimento ao consumidor nestas instituições.

<sup>1</sup>NERY JÚNIOR, Nélon. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**, 7ª Ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2001. P. 472.

<sup>2</sup>BRASIL. Presidência da República. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

<sup>3</sup>BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 2.591-1**.

*Art. 1º As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem instituir componente organizacional de ouvidoria, com a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre essas instituições e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.<sup>4</sup>*

É crescente a presença de meios alternativos para a solução de conflitos nos últimos anos, ainda mais tendo em vista o elevado número de demandas judiciais em curso. Assim, através dos meios alternativos temos mais celeridade e conseqüentemente deixar de sobrecarregar o judiciário, pois em muitos casos a lide pode ser resolvida sem intervenção estatal, trazendo diversos benefícios para ambas as partes. É aqui, que no âmbito bancário temos a atuação das ouvidorias das instituições financeiras, atuando como última instância administrativa na base de reclamações.

Nesta seara de grande procura por judicialização ante os conflitos, em decorrência do crescimento de relações jurídicas, a doutrina e a legislação anseiam por meios de resolução de conflitos extrajudiciais, tais como mediação, conciliação, negociação e arbitragem, como formas alternativas de resolução de conflitos, que além de mais céleres são menos onerosas. As ouvidorias das instituições financeiras, representada por seus ouvidores atua aqui na mediação de conflitos entre o cliente e a instituição.

Nas palavras de CÉSAR CARDOSO:

*É inquestionável que o resultado da atuação das Ouvidorias auxilia na melhoria dos fluxos de trabalho e na relação da organização com o cidadão, materializando sua genuína vontade de remediar controvérsias no nascedouro, sem a necessidade de judicialização de conflitos, reforçando a premissa de que um conflito nunca deve ser ignorado<sup>5</sup>.*

Podemos concluir, portanto, que diante o exposto não temos colisão de legitimidade ou competência na aplicação do Código de defesa do consumidor nos bancos, haja vista que a proteção dos direitos do consumidor é outorgada pela nossa Constituição Federal de 1988. Assim, temos a inserção das atividades das instituições bancárias no âmbito de proteção do código de defesa do consumidor.

Tendo sido demonstrada a aplicação do Código de Defesa do Consumidor nas instituições financeiras, adentremos no papel que as Ouvidorias realizam nestas instituições. As

---

<sup>4</sup> BRASIL. Banco Central do Brasil. **Resolução nº 3.477**

<sup>5</sup> CARDOSO, César. *O Ombudsman bancário: uma solução extrajudicial de conflitos*. São Paulo: Almedina, 2018

ouvidorias têm tido grande fortalecimento de seu papel no Brasil e grande ênfase na solução de lides extrajudiciais.

Assim, as ouvidorias são componentes organizacionais presentes nas instituições bancárias que atuam como canal de comunicação direta entre os clientes e a própria instituição, na solução de conflitos. Através do papel de resolução de lides extrajudiciais, as ouvidorias têm o papel de driblar a efetivação de um processo judicial, acarretando, assim, na celeridade das demandas.

Ademais, é de extrema importância sua efetiva aplicabilidade e desenvolvimento de funções, para que assim, obtenha seu êxito prestacional. Além disso, tal êxito está intimamente ligado à fidelização de clientes.

## 2. METODOLOGIA

A metodologia utilizada neste presente artigo foi baseada em uma pesquisa documental, baseada em pesquisas bibliográficas. Onde analisei e coletei informações em obras, artigos científicos e revistas especializadas sobre o tema em destaque.

Tal seara de pesquisa se valeu na análise de diversos materiais, todos elencados nas referências bibliográficas, acerca do tema, com sua devida apreciação para que seja demonstrada a efetividade da aplicação do Código de Defesa do consumidor nas instituições financeiras, bem como o importante papel das ouvidorias das instituições financeiras em evitar a judicialização das demandas.

Para ROBERTO JARRY RICHARDSON (1999, p.230), *a pesquisa documental consiste em uma série de operações que visam estudar documentos no intuito de compreender circunstâncias sociais e econômicas. Compreendemos que essas operações busquem elucidar o conteúdo exposto nos documentos escolhidos para o teor da pesquisa, de forma que contextualize os assuntos.*<sup>6</sup>

Para a realização do trabalho, foram analisados diversos artigos e teses sobre o tema, resoluções, relatórios e legislação vigente. Os dados possuem foco no ano de 2021.

---

<sup>6</sup> RICHARDSON, Roberto Jarry et al. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999 (p.230).

### 3. A APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E O PAPEL DAS OUVIDORIAS

Através da incidência do CDC – Código de Defesa do Consumidor, os relacionamentos passaram a ser averiguados acerca das relações de consumo. Através deste dispositivo temos a incidência na regulação das relações de consumo. Até o advento da Constituição da República de 1988, os direitos do consumidor não eram tutelados constitucionalmente como são hoje em dia.

Por meio da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, está demonstrada a aplicação do Código de Defesa do Consumidor nas instituições financeiras, reconhecendo-se assim, que os bancos são fornecedores de serviços aos seus clientes e se submetem ao disposto no art. 3º, §2º do CDC:

*Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.*

*§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.<sup>7</sup>*

Insta salientar que, Tal aplicação do Código de Defesa do Consumidor não se dará de forma generalizada, tendo em vista que precisamos ter a relação de consumo bem estabelecida para que seja configurada a responsabilidade objetiva do banco, enquanto instituição financeira.

Em regra, os fornecedores sempre respondem de forma objetiva pelos danos causados aos consumidores, o que quer dizer que, não há necessidade de comprovar culpa do fornecedor para que esteja em uma relação de consumo e o banco responda civilmente. Desse modo, se faz necessária a presença dos elementos que configuram tal responsabilidade objetiva, a saber: Conduta; Nexo Causal; e dano. Portanto, o banco será responsabilizado pelo dano causado ao consumidor e caberá ao banco comprovar que não causou o dano ao cliente, do oposto deverá indenizar o cliente pelo prejuízo.

Conforme elucida o Código de Defesa do consumidor *produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial<sup>8</sup>, e serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, incluindo as de natureza bancária, financeira, de crédito e*

---

<sup>7</sup> BRASIL. Presidência da República. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

<sup>8</sup> BRASIL. Presidência da República. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

*securitária*<sup>9</sup>. Assim, temos a relação de consumo entre cliente (“consumidor”) e instituição financeira (“fornecedor”).

Na súmula 297 do STJ – Superior Tribunal de Justiça, temos que:

*Os bancos, como prestadores de serviços especialmente contemplados no artigo 3º, parágrafo segundo estão submetidos às disposições do Código de Defesa do Consumidor. A circunstância de o usuário dispor do bem recebido através da operação bancária, transferindo-o a terceiros, em pagamento de outros bens ou serviços, não o descaracteriza como consumidor final dos serviços prestados pelo banco.<sup>10</sup>*

As Ouvidorias das instituições financeiras são componentes organizacionais com atribuição de atuar como canal de comunicação entre os clientes e o Banco na mediação de conflitos. Tendo o papel de prestar atendimento de última instância às reclamações dos clientes que não obtiveram solução efetiva nos canais de atendimento primários, como o SAC, assim sendo, o último canal para se resolver questões de forma administrativa.

De acordo com a SARB 22 da Febraban, em seus artigos 4 e 5:

*Art. 4º A ouvidoria atuará como canal de mediação para as demandas em que o cliente não concordar com a solução oferecida nos canais de atendimento primários da Instituição Financeira Signatária ou, excepcionalmente, por solicitação expressa do consumidor, e como agente indutor de melhorias, a partir das oportunidades identificadas.<sup>11</sup>*

*Art. 5º Além da análise de suas demandas e da avaliação da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria, poderão ser implementados processos complementares que propiciem uma atuação estratégica da ouvidoria, tais como a análise de demandas recebidas por outros canais, em especial o SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor.<sup>12</sup>*

A palavra “Ouvidor” tem origem da expressão nórdica “ombudsman”, que se trata da junção da palavra *ombud* que significa representante, com a palavra *man* que significa homem. Através do Ouvidor as ouvidorias têm sua “personificação”.

Insta salientar que a atividade básica do ouvidor é atuar na gestão de conflitos na Ouvidoria, para que através desta atuação resolva as pendências e articule soluções. Assim, é fundamental que a Ouvidoria tenha uma boa gestão de conflitos, para que assim os riscos sejam mitigados, transformando-se assim, em desdobramentos produtivos acerca das reclamações.

Os principais métodos para o bom desenvolvimento e gestão de uma Ouvidoria são: Comunicação eficiente, tendo em vista que o diálogo é fundamental nesta mediação de

<sup>9</sup> BRASIL. Presidência da República. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

<sup>10</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 297**.

<sup>11</sup> BRASIL. FEBRABRAN – Federação brasileira dos Bancos. **Normativo SARB 22/2019**.

<sup>12</sup> BRASIL. FEBRABRAN – Federação brasileira dos Bancos. **Normativo SARB 22/2019**.

conflitos; normas internas, a fim de auxiliar e procedimentar os atendimentos, por isso as instituições financeiras investem em cursos de capacitação para que o funcionário esteja apto para os atendimentos, tornando-se desta maneira, um ouvidor.

A ouvidoria deve ser sistemicamente avaliada e possuir protagonismo, de maneira que o ouvidor deve se expressar com proatividade, viabilizando as medidas corretivas em prol da satisfação do cliente, por meio de interação entre os outros departamentos da instituição bancária.

Cabe ressaltar que a Ouvidoria é a última instância administrativa na base de reclamações de uma instituição financeira, na base administrativa está após o SAC, assim, outros canais atuam antes ou em conjunto a saber: Reclame Aqui, consumidor.gov e PROCON.

Assim, com a efetividade de sua Ouvidoria, a instituição adquire ainda mais prestígio e conseqüentemente ocorre o fortalecimento de sua imagem institucional. Conforme disposto no artigo 3º da Resolução CMN Nº 4860/2020, temos as finalidades da Ouvidoria, a saber:

*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.<sup>13</sup>*

---

<sup>13</sup> BRASIL. Banco Central do Brasil. **Resolução CMN nº 4.860.**

#### 4. O PAPEL DO BACEN E DA FEBRABAN NA REGULAMENTAÇÃO DAS OUVIDORIAS

Diante do fato de que através da Resolução do BACEN – Banco Central do Brasil, nº 3.477/2007 se tornou obrigatória a instituição das Ouvidorias nas instituições financeiras, foi a partir do 2º semestre de 2007 portanto, que tal tema começou a ter que ser regulamentado. Em sua Regulamentação temos dois protagonistas: O próprio Banco Central do Brasil e em paralelo a Federação Brasileira dos Bancos.

A FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos, fundada em 1967, é uma associação sem fins lucrativos que possui como compromisso principal o fortalecimento do sistema financeiro e suas relações com os clientes, para que assim possa contribuir para o desenvolvimento econômico, social e sustentável do Brasil. Desempenha o papel de principal entidade representativa do setor bancário do país.

Possui 119 instituições financeiras associadas de um total de 155 em exercício no Brasil, as quais representam 98% dos ativos totais e 97% do patrimônio líquido das instituições bancárias brasileiras<sup>14</sup>.

A Febraban institui um sistema de Autorregulação Bancária (SARB) onde há diretrizes e regras a serem adotadas pelas Instituições Financeiras que são signatárias, para que sejam seguidas e adotadas com seus consumidores. Assim, a SARB 22 é a que regula a Ouvidoria, visando sempre o desenvolvimento e melhorias contínuas, conforme disposto no artigo 6 da mesma:

*Art. 6º A ouvidoria coordenará processo que assegure a análise das demandas por ela recebidas, a identificação de suas causas e planos de ação a serem propostos e implementados pelo gestor do assunto ou área de negócio, visando à correção de eventuais falhas ou aprimoramento de produtos e serviços.*

*§1º O plano de ação mencionado no caput e as medidas propostas pelos gestores serão formalmente acompanhados pela ouvidoria, que poderá solicitar o apoio de demais áreas internas da Instituição Financeira Signatária para gestão de sua efetividade.*

*§2º Os resultados das atividades desenvolvidas pela ouvidoria serão apresentados ao Comitê de Auditoria e reportados ao Conselho de Administração, se houver, no mínimo semestralmente, e aos diretores ou executivos de cada área de negócio, periodicamente, conforme agenda e rotina de cada Instituição Financeira Signatária.<sup>15</sup>*

Podemos notar que por meio da autorregulação de ouvidorias feita pela FEBRABAN, há grande comprometimento dos bancos em ir além do que dita a regulamentação, buscando

---

<sup>14</sup> BRASIL. FEBRABAN – Federação brasileira dos Bancos. **A FEBRABAN**.

<sup>15</sup> BRASIL. FEBRABAN – Federação brasileira dos Bancos. **Normativo SARB 22/2019**.



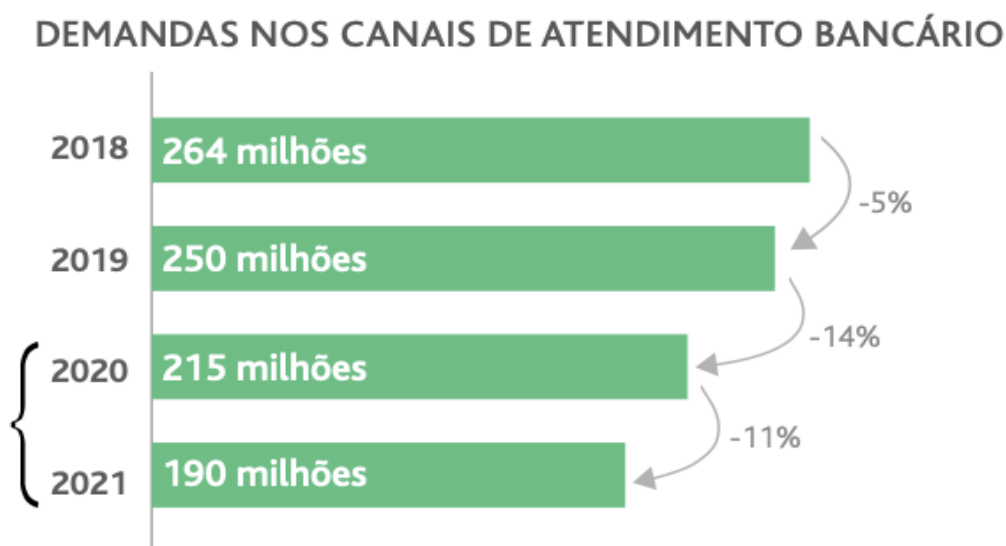
sempre melhorias em suas tratativas. Fruto disso, temos que o Índice de Conformidade de 2021 teve aumento significativo em comparação com 2020, de acordo com o Relatório de Ouvidoria da Febraban de 2021.

Ainda no que se refere às instituições financeiras, devemos destacar o Banco Central do Brasil – BACEN, que é o órgão responsável pela regulação do setor bancário no nosso país. Atuando também, como um canal extrajudicial para solucionar demandas de consumo, na relação entre bancos e clientes.

## 5. O EFETIVO PAPEL DAS OUVIDORIAS EM EVITAR A JUDICIALIZAÇÃO DAS DEMANDAS

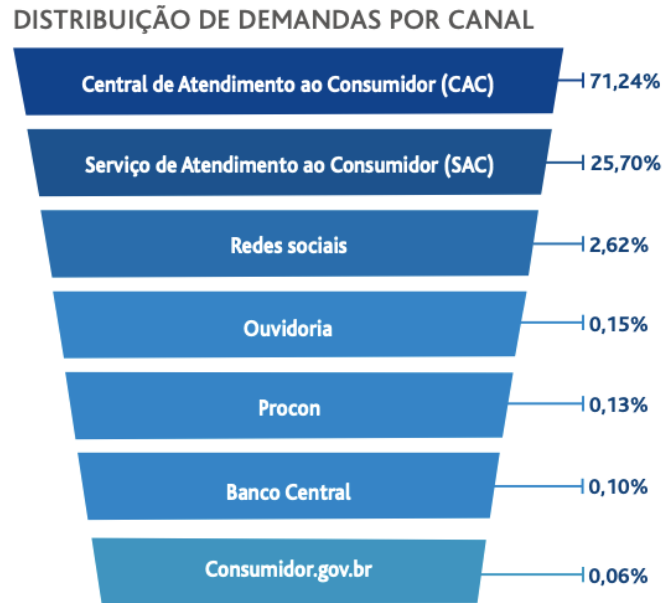
Conforme apurado, através de recortes e análise do desenvolvimento das reclamações, retiradas do relatório mais atual da FEBRABAN de Ouvidorias – edição de 2021, podemos verificar que, houve queda significativa no número de demandas registradas nos canais de atendimento bancários, de acordo com o gráfico 1 abaixo.

**Figura 1 - Demandas nos canais de atendimento bancário**



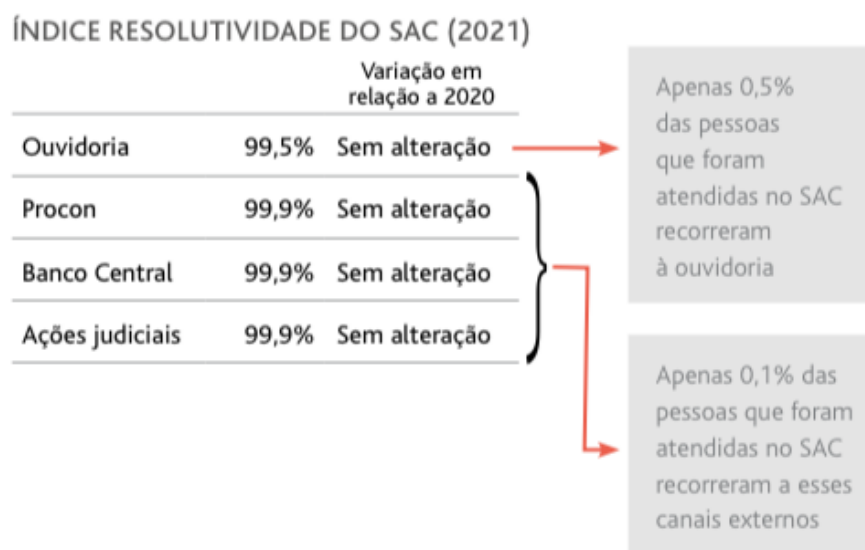
Fonte: BRASIL. FEBRABRAN – Federação brasileira dos Bancos. **Relatório de Ouvidorias 2021**.

Temos como dado de destaque, retirado do relatório, que apenas 0,1% das pessoas que foram atendidas no SAC (1ª instância na base de reclamações) recorreram aos canais externos. Conforme retrata o gráfico abaixo, temos demonstrada a importância da tratativa das reclamações sempre em instância inferior, viabilizando mitigar o registro em instância superior. Assim, quanto antes uma reclamação for sanada, menores riscos de esta reclamação se tornar algo grave ao banco temos.

**Figura 2 - Distribuição de demandas por canal de reclamação**

Fonte: BRASIL. FEBRABRAN – Federação brasileira dos Bancos. **Relatório de Ouvidorias 2021**

Como demonstrado no gráfico abaixo, a maior parte das demandas já é solucionada através dos canais primários, indo, assim, às ouvidorias apenas 0,5%. E desse total, apenas 0,1% para canais externos, incluindo as judicializações.

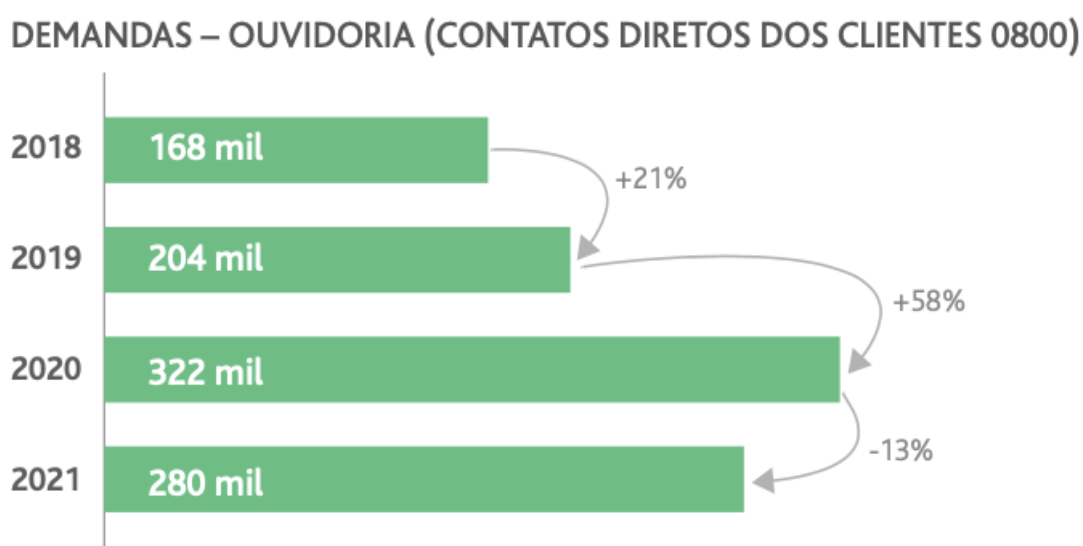
**Figura 3 - Índice de resolutividade do SAC referente ao ano de 2021**

Fonte: BRASIL. FEBRABRAN – Federação brasileira dos Bancos. **Relatório de Ouvidorias 2021.**

Haja vista que as Ouvidorias são os canais responsáveis por recepcionar e mediar as demandas não solucionadas através dos canais primários de atendimento, atuando então como última instância administrativa na base de reclamações dentro do banco, temos o dado retirado do relatório supracitado de que, em 2021, foi de 0,38% do total de demandas recepcionados pelas instituições financeiras.

Reflexo do aprimoramento dos canais primários é a redução demonstrada abaixo, mais especificamente da comparação entre 2020 e 2021 no número de reclamações realizadas em Ouvidoria:

**Figura 4 - Demandas registradas em Ouvidoria**

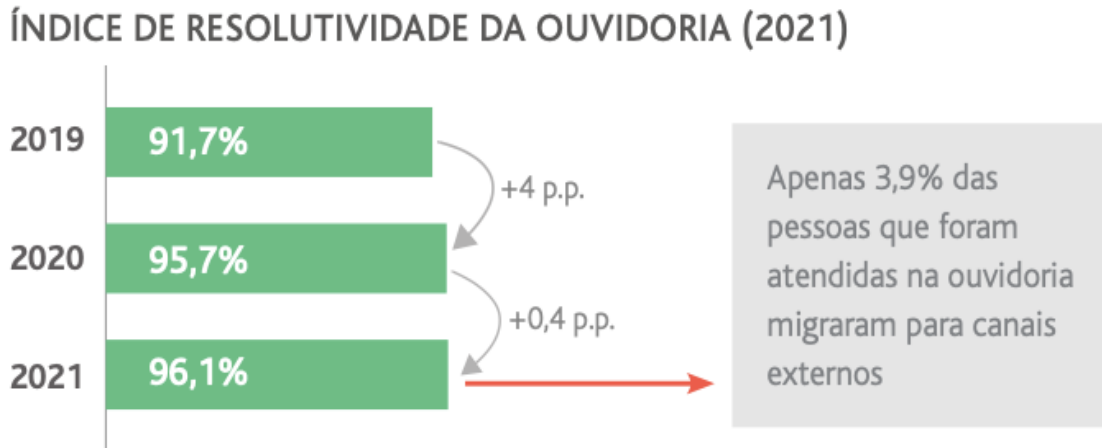


Fonte: BRASIL. FEBRABRAN – Federação brasileira dos Bancos. **Relatório de Ouvidorias 2021**

As instituições financeiras sempre estão em busca de melhorias na jornada do cliente, por isso este aumento de efetividade e resolutividade no tratamento das reclamações tem refletido positivamente nos últimos anos.

Desse modo, mesmo com os efeitos da pandemia, observou-se que o Índice de Resolutividade da Ouvidoria melhorou em comparação com os anos anteriores. Saindo de 91,7% no ano de 2019 para 96,1% no ano de 2021:

**Figura 5 - Índice de resolutividade da Ouvidoria em 2021**

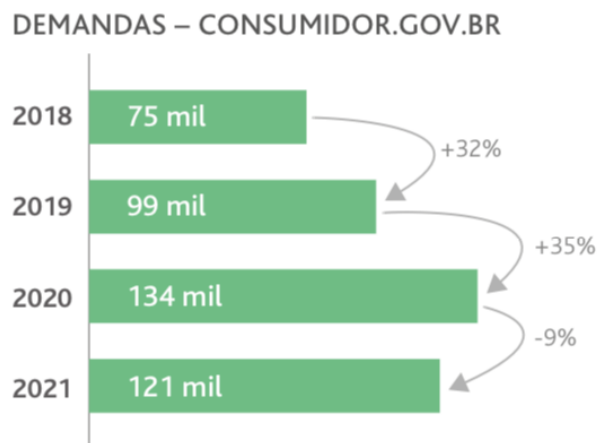


Fonte: BRASIL. FEBRABRAN – Federação brasileira dos Bancos. **Relatório de Ouvidorias 2021**

Temos aqui, que apenas 3,9% dos consumidores que passaram pelo atendimento da ouvidoria migraram para canais externos. Tal efetividade resultou também na redução de registros no Banco Central do Brasil - BACEN, órgão regulador.

Por consequência, houve redução nos registros através do CONSUMIDOR.GOV.BR:

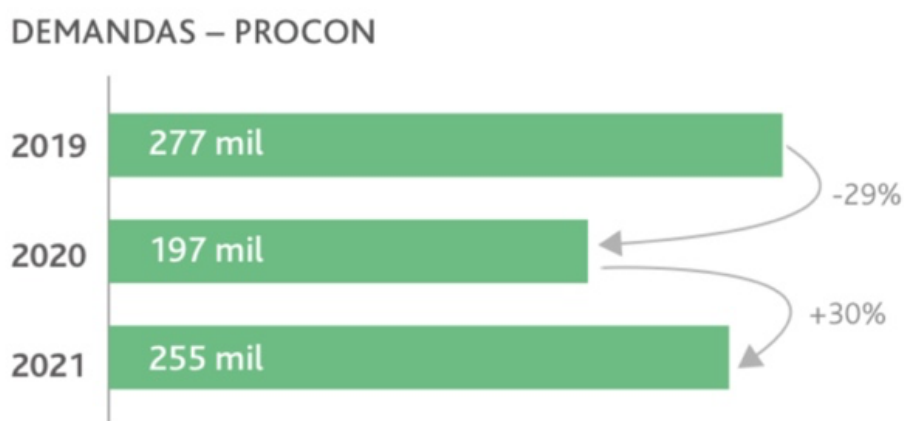
**Figura 6 - Demandas registradas em 2021 no CONSUMIDOR.GOV.BR**



Fonte: BRASIL. FEBRABRAN – Federação brasileira dos Bancos. **Relatório de Ouvidorias 2021**

No âmbito do PROCON, houve aumento, quando comparado com 2020, mas ainda assim, em 2021 manteve-se menor que em 2019. Tal aumento se deu pelo fato de que durante o ano de 2020, em função da pandemia, houve redução de audiências.

**Figura 7 - Demandas registradas em 2021 no PROCON**



Fonte: BRASIL. FEBRABRAN – Federação brasileira dos Bancos. **Relatório de Ouvidorias 2021**

Podemos notar, portanto, que a judicialização das demandas é contida pelas Ouvidorias. Haja vista, conforme demonstrado acima, onde apenas 0,5% das reclamações dos canais primários migram para as Ouvidorias, apenas 3,9% dos consumidores que passaram pelo atendimento da ouvidoria migraram para canais externos, o que é um número bastante reduzido.

Adentrando à seara judicial, compete à Justiça Estadual julgar as ações que versam sobre direito do consumidor. Sendo acolhidas e apreciadas pelos Juizados Especiais Cíveis e pelas Varas Cíveis. Com base nos dados do relatório Justiça em Números 2022, que trata do ano de 2021, que é a principal fonte das estatísticas oficiais do Poder Judiciário, tramitam no Poder Judiciário brasileiro 77,3 milhões de processos, sendo 27,7 milhões de novos casos em 12 meses.

Conforme descrito no gráfico abaixo, apenas 2,88% versam sobre Direito do Consumidor, o que já é um número bem reduzido, tendo em vista que aqui estão todas as demandas de direito do consumidor, não apenas referentes às instituições financeiras.

**Figura 8 - Assuntos mais demandados judicialmente em 2021**

**Figura 211 - Assuntos mais demandados**

Trabalho	1. DIREITO DO TRABALHO- Direito Individual do Trabalho / Rescisão do Contrato de Trabalho	9.093.217 (8,53%)
	2. DIREITO DO TRABALHO- Direito Individual do Trabalho / Duração do Trabalho	4.659.181 (4,37%)
	3. DIREITO DO TRABALHO- Direito Individual do Trabalho / Verbas Remuneratórias, Indenizatórias e Benefícios	4.399.429 (4,13%)
	4. DIREITO DO TRABALHO- Direito Individual do Trabalho / Contrato Individual de Trabalho	2.553.046 (2,39%)
	5. DIREITO DO TRABALHO- Direito Individual do Trabalho / Responsabilidade Civil do Empregador	1.612.597 (1,51%)
Superior	1. DIREITO DO TRABALHO- Direito Individual do Trabalho / Duração do Trabalho	202.357 (0,19%)
	2. DIREITO DO TRABALHO-/	193.440 (0,18%)
	3. DIREITO DO TRABALHO- Direito Individual do Trabalho / Verbas Remuneratórias, Indenizatórias e Benefícios	152.454 (0,14%)
	4. DIREITO PENAL- Crimes Previstos na Legislação Extravagante / Crimes de Tráfico Ilícito e Uso Indevido de Drogas	129.999 (0,12%)
	5. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO TRABALHO- Partes e Procuradores / Sucumbência	113.565 (0,11%)
Militar Estadual	1. DIREITO ADMINISTRATIVO E OUTRAS MATÉRIAS DE DIREITO PÚBLICO- Militar / Sindicância	1.502 (0,00%)
	2. DIREITO ADMINISTRATIVO E OUTRAS MATÉRIAS DE DIREITO PÚBLICO- Militar / Regime	993 (0,00%)
	3. DIREITO PENAL MILITAR- Crimes contra a Pessoa / Lesão Corporal e Rixa	625 (0,00%)
	4. DIREITO PENAL MILITAR- Parte Geral / Penas Acessórias	579 (0,00%)
	5. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO TRABALHO- Partes e Procuradores / Assistência Judiciária Gratuita	577 (0,00%)
Federal	1. DIREITO PREVIDENCIÁRIO- Benefícios em Espécie / Auxílio-Doença Previdenciário	1.437.695 (1,35%)
	2. DIREITO ADMINISTRATIVO E OUTRAS MATÉRIAS DE DIREITO PÚBLICO- Organização Político-administrativa / Fundo de Garantia por Tempo de Serviço	981.234 (0,92%)
	3. DIREITO PREVIDENCIÁRIO- Benefícios em Espécie / Aposentadoria por Invalidez	922.323 (0,87%)
	4. DIREITO PREVIDENCIÁRIO- Benefícios em Espécie /51)	680.235 (0,64%)
	5. DIREITO PREVIDENCIÁRIO- Benefícios em Espécie /6)	623.052 (0,58%)
Estadual	1. DIREITO CIVIL- Obrigações / Espécies de Contratos	4.183.091 (3,92%)
	2. DIREITO DO CONSUMIDOR- Responsabilidade do Fornecedor / Indenização por Dano Moral	3.074.985 (2,88%)
	3. DIREITO TRIBUTÁRIO- Impostos / Imposto Predial e Territorial Urbano	2.624.473 (2,46%)
	4. DIREITO TRIBUTÁRIO- Dívida Ativa	2.366.032 (2,22%)
	5. DIREITO CIVIL- Responsabilidade Civil / Indenização por Dano Moral	1.821.819 (1,71%)
Eleitoral	1. DIREITO ELEITORAL- Eleições / Cargos	1.212.701 (1,14%)
	2. DIREITO ELEITORAL- Eleições / Candidatos	691.417 (0,65%)
	3. DIREITO ELEITORAL- Eleições / Prestação de Contas	567.720 (0,53%)
	4. DIREITO ELEITORAL- Partidos Políticos / Prestação de Contas - De Exercício Financeiro	165.283 (0,16%)
	5. DIREITO ELEITORAL- Eleições / Propaganda Política - Propaganda Eleitoral	110.148 (0,10%)

Fonte: BRASIL. CNJ – Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2022**. P.277.

O fato de existirem canais independentes de resolução de conflitos permite aos consumidores a faculdade de escolha de qual âmbito tentará resolver o seu problema. Cumpre ressaltar que, em determinados casos, os consumidores procuram o Judiciário antes mesmo de tentar uma resolução extrajudicial, o que foge do controle dos bancos em efetividade, tendo em vista que a “cultura da judicialização” ainda é muito presente no Brasil, muito embora o Código de Defesa do Consumidor - CDC disponha sobre diversas medidas administrativas para solucionar problemas resultem das relações de consumo.

## 6. CONCLUSÃO

O Brasil possui alto índice de bancarização, que é o acesso aos serviços financeiros. O número vem crescendo cada vez mais, e em 2021 o número de brasileiros que utilizam instituições financeiras, segundo dados do Banco Central do Brasil – BACEN foi de 182,2 milhões de pessoas. Assim, frente ao crescimento da bancarização, na seara de riscos, temos que a quantidade de demandas que poderiam ser judicializadas em decorrência de problemas derivados, acarretaria ainda mais processos e morosidade do sistema judicial brasileiro.

16,6 milhões de pessoas viraram novos clientes das instituições financeiras, o que demanda ainda mais a efetividade das Ouvidorias, frente aos desafios e novos problemas que estes novos clientes podem vir a enfrentar. Haja vista que o acesso aos serviços financeiros é um importante avanço à inclusão social e ao combate à desigualdade no país, através da bancarização temos uma sociedade mais justa e igualitária, onde o consumidor possui seus direitos tutelados.

Vimos que o Código de Defesa do Consumidor – CDC teve importante destaque na consolidação de direitos aos consumidores, garantindo assim, preceito fundamental. Desse modo, as relações consumeristas com as instituições financeiras desempenham um papel importante na economia nacional.

Conforme preceitua súmula 297 do STJ, que ilustra que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras, temos a aplicabilidade do referido Código aos bancos, demonstrada. A tutela prevista no Código de Defesa do Consumidor atua em benefício da prestação satisfatória dos serviços bancários e, por consequência, o fortalecimento do poder de reivindicação do consumidor, como titular de direitos.

O direito ao acesso à Justiça é uma garantia constitucional prevista no artigo 5º, XXXII: *o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;*

Com o advento do Código de Defesa do consumidor – CDC, é possível notar que os consumidores passaram a ter mais consciência dos seus direitos, reagindo às situações de lesão ao direito.

Podemos notar o crescente empoderamento dos clientes na condição de consumidores, cada vez mais exigente e críticos. Por isso as Ouvidorias têm que ter celeridade, eficiência e cortesia, visando sempre a fidelização de seus clientes.

Com a redução das ações judiciais através da mediação de conflitos realizada pelas Ouvidorias das instituições financeiras, além de minimizar a inclusão do banco no cadastro dos



órgãos de proteção ao consumidor, minimiza gastos jurídicos e desgaste da imagem da instituição.

As ouvidorias têm atuado como um instrumento de relacionamento legítimo, viabilizando o direito do consumidor de exercer seu direito de reivindicação para viabilizar a solução de seus problemas e/ou conflitos, bem como, a ter participação nesta solução.

Assim, é fundamental que a Ouvidoria tenha uma boa gestão de conflitos, para que assim os riscos sejam mitigados, transformando-se assim, em desdobramentos produtivos acerca das reclamações. As ouvidorias têm o papel de garantir os direitos dos clientes em conjunto com a funcionalidade e desenvolvimento da instituição.

Além desta redução de judicialização das demandas, as Ouvidorias também desempenham papel estratégico para as instituições financeiras, de modo que os bancos tenham a percepção de como são vistos por seus clientes. Assim, é possível inclusive a tomada de decisões estratégicas para minimizar futuros conflitos.

## 7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRÃO, Néelson. **Direito Bancário**. 6a Ed. São Paulo: Saraiva, 2000. Acesso em: 06 out. 2022.

ALVES, Carlos André de Melo, e MACHADO FILHO, Cláudio Antonio Pinheiro. **A Atuação das Ouvidorias em Bancos e os Princípios de Governança Corporativa: Análises das opiniões de especialistas no Brasil**. In XX SIMPEP - Simpósio de Engenharia de Produção (XX SIMPEP), 20, Bauru, 2013. Disponível: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-09112012-204311/en.php>. Acesso em: 21 ago. 2022.

BENJAMIN, Antônio Herman de Varsconcellos e. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**, 5ª Ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1998.

BRASIL. Banco Central do Brasil. **Resolução CMN nº 4.860**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolucao%20CMN&numero=4860>. Acesso em: 15 set. 2022.

BRASIL. Banco Central do Brasil. **Resolução nº 3.477**. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2007/pdf/res\\_3477\\_v3\\_1.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2007/pdf/res_3477_v3_1.pdf). Acesso em: 15 set. 2022.

BRASIL. Banco Central do Brasil. **Resolução nº 3.849**. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2010/pdf/res\\_3849\\_v1\\_O.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2010/pdf/res_3849_v1_O.pdf). Acesso em: 15 set. 2022.

BRASIL. Banco Central do Brasil. **Resolução nº 4.433**. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2015/pdf/res\\_4433\\_v1\\_O.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2015/pdf/res_4433_v1_O.pdf). Acesso em: 15 set. 2022.

BRASIL. CNJ – Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2022**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf>. Acesso em: 06 out. 2022.

BRASIL. FEBRABRAN – Federação brasileira dos Bancos. **A FEBRABAN**. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/pagina/3031/9/pt-br/institucional>.

BRASIL. FEBRABRAN – Federação brasileira dos Bancos. **Normativo SARB 22/2019**. Disponível em: [https://cmsarquivos.autorregulacaobancaria.com.br/Arquivos/documentos/PDF/Normativo%20022\\_texto%20vigente\\_alterado%20pela%20Deliberação%20n\\_035%20de%202021.pdf](https://cmsarquivos.autorregulacaobancaria.com.br/Arquivos/documentos/PDF/Normativo%20022_texto%20vigente_alterado%20pela%20Deliberação%20n_035%20de%202021.pdf). Acesso em: 21 set. 2022.

BRASIL. FEBRABRAN – Federação brasileira dos Bancos. **Relatório de Ouvidorias 2021**. Disponível em: [https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Relatório%20Anual%20de%20Ouvidorias%202021\\_VF.pdf](https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Relatório%20Anual%20de%20Ouvidorias%202021_VF.pdf). Acesso em: 06 out. 2022.

BRASIL. Presidência da República. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm). Acesso em: 10 ago. 2022.

BRASIL. Presidência da República. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 10 ago. 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 297**. Disponível em: [https://www.stj.jus.br/docs\\_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2011\\_23\\_capSumula297.pdf](https://www.stj.jus.br/docs_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2011_23_capSumula297.pdf). Acesso em: 15 set. 2022.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 2.591-1**. Disponível em: <https://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=266855>. Acesso em: 16 ago. 2022.

CARDOSO, César. **O Ombudsman bancário: uma solução extrajudicial de conflitos**. São Paulo: Almedina, 2018.

DE LUCCA, N. (1998). **A aplicação do código de defesa do consumidor à atividade bancária**. Revista CEJ, 2(6), 71-77. Disponível em: <https://revistacej.cjf.jus.br/cej/index.php/revcej/article/view/172>. Acesso em: 10 ago. 2022.

DE SÁ FREIRE LIMA, Fernando (2008). **O direito do Consumidor bancário, sua forma de enquadramento e proteção sustentada pelo Código de Defesa do Consumidor**. Disponível em: [http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias\\_publicadas/K205784.pdf](http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/K205784.pdf). Acesso em: 16 ago. 2022.

DOMINGUES DE MAGALHÃES, André (2001). **Serviços bancários e código de defesa do consumidor: Aplicações e questões controversas**. Disponível em: <https://revistadoaap.direito.ufmg.br/index.php/revista/article/view/250>. Acesso em: 10 ago. 2022.

MELO ALVES, Carlos André. MACHADO FILHO, Claudio (2011). **A Divulgação das Atribuições de Ouvidorias em Instituições Bancárias Públicas e Privadas à Luz da Regulamentação Brasileira**. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/277109310\\_A\\_Divulgacao\\_das\\_Atribuicoes\\_de\\_Ouvidorias\\_em\\_Instituicoes\\_Bancarias\\_Publicas\\_e\\_Privadas\\_a\\_Luz\\_da\\_Regulamentacao\\_Brasileira](https://www.researchgate.net/publication/277109310_A_Divulgacao_das_Atribuicoes_de_Ouvidorias_em_Instituicoes_Bancarias_Publicas_e_Privadas_a_Luz_da_Regulamentacao_Brasileira). Acesso em: 21 ago. 2022.

NERY JÚNIOR, Néilson. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**, 7ª Ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2001.

RICHARDSON, Roberto Jarry et al. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SENNA, Isolete E. (2009). **Direito do consumidor. Evolução histórica da defesa do consumidor. O aparecimento das primeiras manifestações e legislações. O direito do consumidor na constituição federal (cf) de 1988. A posição atual e os avanços conseguidos. O direito à portabilidade**. Disponível em:

[https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/6812/1/98253\\_Isolete.pdf](https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/6812/1/98253_Isolete.pdf). Acesso em: 21 ago. 2022.



## TERMO DE AUTENTICIDADE DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Eu, Bianca da Rocha Ferreira, discente regularmente matriculada na disciplina TCC II, da 10ª etapa do curso de Direito, matrícula de número 31811906, período noturno, *campus* Higienópolis, turma 10U, tendo realizado o TCC com o título: *Direito do consumidor e as instituições financeiras: O papel das ouvidorias em evitar a judicialização das demandas*, sob a orientação do Professor Brunno Pandori Giancoli, declaro para os devidos fins que tenho pleno conhecimento das regras metodológicas para confecção do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), informando que o realizei sem plágio de obras literárias ou a utilização de qualquer meio irregular.

Declaro ainda que, estou ciente que caso sejam detectadas irregularidades referentes às citações das fontes e/ou desrespeito às normas técnicas próprias relativas aos direitos autorais de obras utilizadas na confecção do trabalho, serão aplicáveis as sanções legais de natureza civil, penal e administrativa, além da reprovação automática, impedindo a conclusão do curso.

São Paulo, 09 de novembro de 2022.

Bianca da Rocha Ferreira

Assinatura do discente