

2011 guia de **ouvidorias** BRASIL

CONSUMIDOR EXIGENTE, CIDADÃO CONSCIENTE



grupo
padrão

OUVIDORIAS

A REPRESENTAÇÃO DA VOZ DO CIDADÃO NAS ORGANIZAÇÕES



Dúvidas, reclamações e sugestões na sua agência. Se necessário, utilize SAC Itaú todos os dias, 24h: 0800 728 0728 • Fale Conosco: www.itaubr.com • No twitter: twitter.com/itaubr30horas. Se não ficar satisfeito com a solução apresentada, utilize a Ouvidoria Corporativa Itaú: 0800 570 0011, dias úteis, das 9 às 18h. Caixa Postal nº 67.600. CEP 03162-971 • Deficiente auditivo ou de fala, todos os dias, 24h: 0800 722 1722



Um banco só muda de
verdade quando começa
a falar com você
de outro jeito_ :-)

O mundo muda.
O Itaú muda com você_

O mundo mudou. E o jeito de se comunicar também.
Ouvir você no twitter, procurar novas formas
de relacionamento e troca de ideias
é o que fazemos para mudar com você.

Itaú. Feito para você :-)



sumário

- 5** APRESENTAÇÃO
- 9** OUVIDORIA NO BRASIL
- 13** CONCEITO DE OUVIDORIA
 - 15** Principais características da ouvidoria
 - 19** Objetivos da ouvidoria
 - 21** Valores básicos
 - 23** Vantagens para os cidadãos
- 25** A DIFERENÇA ENTRE SAC E OUVIDORIA
- 27** QUEM É O OUVIDOR
- 31** LIMITAÇÕES DA ÁREA DE OUVIDORIA
- 33** QUANDO E POR QUE PROCURAR A OUVIDORIA
- 34** CONSIDERAÇÕES FINAIS



publisher Roberto Meir

equipe

editor Valdir Antonelli

editora de arte Marina Martins

diretora comercial Fabiana Zuanon

gerente-executiva de vendas e negócios Adriana Próspero

gerente de inteligência de negócios Fabiana Rodrigues

colaboradores Caroline Kodama e Fábio Lopes

www.guiadeouvidorias.com.br

Padrão Editorial Ltda.

Guia de Ouvidorias Brasil

é uma publicação da

Padrão Editorial Ltda.

Rua Novo Horizonte, 311

Pacaembu CEP 01244 020

São Paulo SP

Telefax 55 11 3125 2244



apresentação

A Abrarec (Associação Brasileira das Relações Empresa–Cliente), a ABO (Associação Brasileira de Ouvidores) e a revista Consumidor Moderno, desenvolveram este guia com o objetivo de oferecer informações ao cidadão sobre a ouvidoria e sua relação com consumidores e usuários de produtos e serviços.

Essa união representa um antigo desejo de desenvolver ações conjuntas e efetivas voltadas para a consolidação do instituto da ouvidoria, bem como oferecer ao cidadão uma justa e equilibrada representação de seus legítimos interesses.

Contudo não bastava apenas a construção de documentos informativos como este guia, mas uma lista de intenções que, por meio de compromissos públicos e práticas adotadas pelos associados da Abrarec e ABO, possibilitassem uma constante harmonia nas relações, nos princípios e nos valores.

Este guia conta com o apoio da Fundação Procon–SP, no intuito de colaborar com as práticas relacionadas à melhoria da qualidade de produtos e serviços públicos e privados.

Este conjunto de informações auxiliará o cidadão a compreender a importância e extensão dos serviços prestados pelo setor de ouvidoria das empresas e instituições. O guia também orientará o cidadão a utilizar adequadamente os meios de manifestação para exercer de forma mais efetiva seu poder de cidadania e escolhas, e trará uma relação com os canais de contato de mais de 300 ouvidorias brasileiras.

BRADESCO. **PRESENÇA** JUNTO A VOCÊ,
OUVINDO SUA OPINIÃO E FAZENDO DELA
O PRINCÍPIO DE TODO O TRABALHO.

ALÔ BRADESCO E OUVIDORIA.
É O BRADESCO LADO A LADO COM O CLIENTE.

O Bradesco sempre foi Presença no atendimento a seus Clientes. Em 1985, antes mesmo da existência do Código de Defesa do Consumidor, foi criado o Alô Bradesco, um canal de comunicação com os Clientes que possibilita cancelamentos, reclamações e informações, fato inédito entre as instituições financeiras da época. E para fazer qualquer observação sobre esse atendimento basta ligar para a Ouvidoria Bradesco e informar o número de protocolo fornecido. Assim você e o Bradesco sempre serão Presença lado a lado.

ALÔ BRADESCO

SAC: 0800 704 8383

Atendimento 24 horas, 7 dias por semana.

Deficiência Auditiva ou de Fala:

0800 722 0099

Atendimento 24 horas, 7 dias por semana.

Ouvidoria:

0800 727 9933

Atendimento de segunda a sexta-feira,
das 8h às 18h, exceto feriados.





Bradesco



ouvidoria no Brasil

A ouvidoria no Brasil foi inspirada no modelo de ombudsman da Suécia, criado há mais de 200 anos, e se fortaleceu com a constituição de 1988, que estabeleceu níveis democráticos de participação do cidadão.

Pautado em princípios de cidadania, e com a criação do **CDC** (Código de Defesa do Consumidor) em 1990,

foi possível criar um embrião daquilo que seria o modelo de ouvidoria no Brasil, apoiado nas demandas de consumidores e usuários de produtos e serviços e se tornando a base do atendimento prestado pelas ouvidorias no País. A primeira ouvidoria pública brasileira foi a de Curitiba, no Paraná, criada em 1986. Cinco anos depois, o Estado do Paraná instituiu seu primeiro ouvidor-geral e, em 1992, o Ministério da Justiça criou a primeira ouvidoria pública federal, chamada de Ouvidoria Geral da República. A implementação do CDC acarretou a necessidade de a iniciativa privada efetuar mudanças para adaptar-se ao novo cenário. A criação de ouvidorias constituiu uma das medidas que foram adotadas e, hoje, são mais de **300 ouvidorias** instituídas em empresas e organizações brasileiras. Em alguns segmentos, como o de seguros e o financeiro, seu serviço é regulamentado.

TRANSFORMAR UMA DÚVIDA
EM INFORMAÇÃO PARA
MUITOS. ESSE É O BANCO DO

JUNTOS



www.santander.com.br/responde

Com base nas perguntas mais frequentes dos nossos clientes, criamos o Santander Responde. Um canal de relacionamento onde você pode tirar dúvidas sobre produtos e serviços bancários, entendendo melhor o funcionamento deles. Quer saber como funciona o Santander Master? Tem perguntas sobre cartões de crédito? Então, acesse. Porque é usando suas críticas e sugestões a nosso favor que nós não paramos de evoluir. Tem banco. E tem o banco do juntos.



Santander

VALORIZANDO IDEIAS
POR UMA VIDA MELHOR

www.santander.com.br



conceito de ouvidoria

É um componente organizacional da empresa voltado para ser um interlocutor entre os consumidores e a instituição. Trata sobre as manifestações dos cidadãos, registradas sob a forma de reclamações, denúncias, sugestões, críticas ou elogios.

“Ouvidoria é a instituição que representa os legítimos interesses dos cidadãos no ambiente em que atua, na busca de soluções definitivas”



principais características da ouvidoria

A ouvidoria pode ser um importante agente de **melhorias** para os processos de trabalho da instituição. É a representação da voz do cidadão e direciona ações de melhorias, fideliza clientes e gera resultados que eram obtidos em pequenas interações com os canais de atendimento e apoio da empresa.

Essa voz é representada na figura de **ouvidores** e não pode ser um simples diferencial estratégico: mais do que isso, deve ser uma parte da organização, capaz de recomendar e redirecionar o rumo das decisões, acompanhadas das necessidades, dos valores, da imparcialidade, da legalidade e da conduta ética.

Quer resolver?
O primeiro passo está na sua mão.



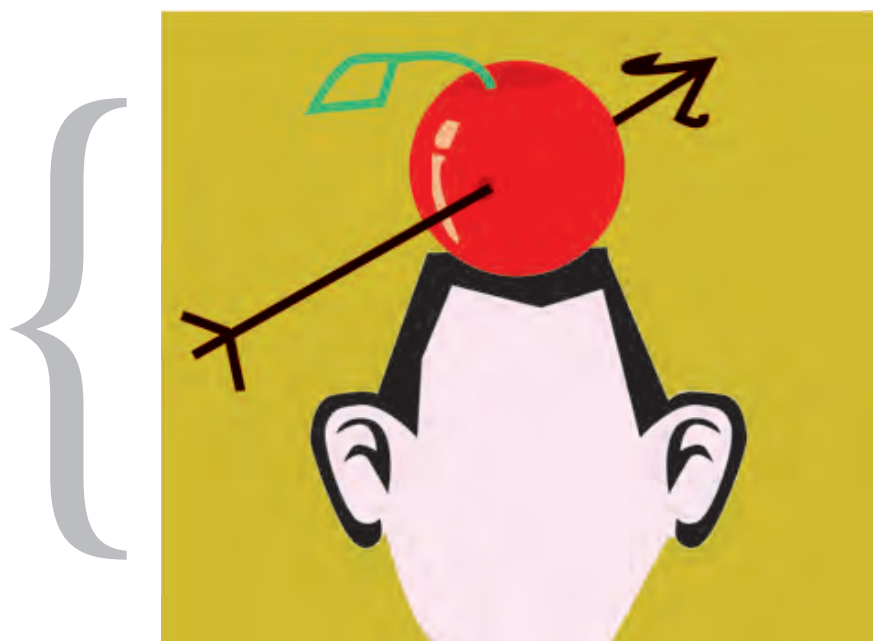
Guia do SAC on-line.

O Guia do Sac on-line é um verdadeiro prestador de serviços ao consumidor. O site reúne os pontos de contato de mais de 4.500 empresas brasileiras em mais de 50 diferentes segmentos. Uma relação com telefones, e-mails, sites, prêmios, avaliação dos usuários e certificações de qualidade dos SACs. Acesse e descubra que tudo pode ser muito mais fácil e mais rápido.



www.guiadosac.com.br

GUIA DO
SAC
CONSUMIDOR
MODERNO



objetivos da ouvidoria

Seu principal objetivo é atuar de forma isenta e **independente**, com caráter mediador, pedagógico e estratégico. Acolhe as manifestações dos cidadãos não solucionadas por outros canais de atendimento e de apoio ao consumidor, analisa e atua na busca por **soluções**, identifica tendências e orienta a organização, promovendo a melhoria contínua dos processos de trabalho e a busca por soluções efetivas.



Ética
Imparcialidade
Confiabilidade
Autonomia
Transparência
Poder de decisão
Sigilo



valores básicos

A estratégia de trabalho da ouvidoria deve estar firmemente baseada em valores que sejam representativos da razão de sua existência. Esses valores necessitam estar claramente definidos e divulgados para o cidadão.

Atuar fundamentada em um conjunto de valores **morais** e legais e em princípios éticos capazes de garantir conduta imparcial e senso de justiça que possibilitem identificar oportunidades de melhorias, recomendar mudanças nos processos de trabalho e nos procedimentos e, assim, contribuir para a credibilidade da instituição e a perenidade do negócio.

Transformar as manifestações legítimas dos consumidores, buscando a **melhorias** nos processos de trabalho, desenvolvimento de novos produtos e serviços.

Trabalhar pautada em fatos, à luz do princípio da igualdade, que possibilite efetuar recomendações que agreguem valor ao cidadão, à organização e à sociedade.

Acolher o cidadão com atenção, **respeito**, e atuar com transparência, pautando-se em uma conduta de coerência, imparcialidade, compromisso com prazos na busca de uma solução efetiva.

Ser detentora da **autonomia** necessária para que possa transitar tanto internamente como externamente, bem como ter acesso às informações necessárias para a formulação de proposições de melhorias.



vantagens para os cidadãos

Uma ouvidoria deve ser fruto da evolução dos valores internos e consequência da correta integração com o cidadão, cujas vantagens principais são:

- > Fortalecimento dos princípios de cidadania.
- > Aumento da satisfação e confiança dos consumidores, colaboradores, fornecedores serviços com os processos, produtos ou serviços adquiridos.
- > Poder de decisão junto à empresa.
- > Rapidez na resolução dos problemas.
- > Imparcialidade.
- > Ser um canal acessível ao cidadão.
- > Ser transparente em seus atos.
- > Oferecimento de respostas claras e objetivas ao cidadão.

“Uma ouvidoria por excelência deve ser a representação da voz do cidadão na organização, direcionando ações de melhorias, fidelizando clientes e gerando o valor que antes era obtido em pequenas interações com a organização”



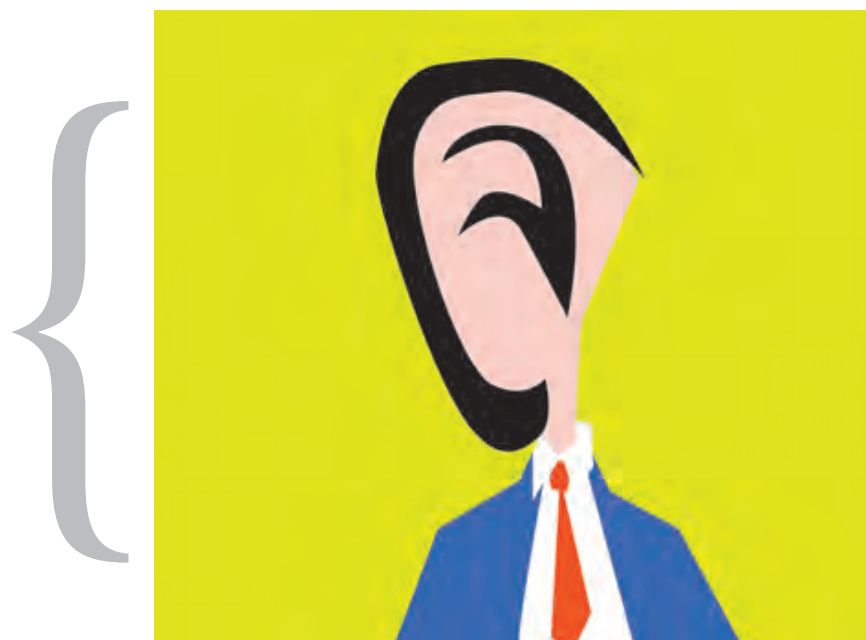
a diferença entre SAC e ouvidoria

O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) é o responsável por atender às demandas relativas a solicitações, dúvidas, críticas, reclamações e elogios, sendo um importante gerador de informações para a melhoria dos processos de trabalho nas organizações. Trabalha de acordo com os processos vigentes, com padrões de atendimento e soluções predefinidas.

A ouvidoria é a **última instância** para a solução administrativa dos conflitos. É importante destacar que a autonomia é um dos seus principais pilares, possibilitando a circulação dentro da instituição com mobilidade e rapidez na busca de resolução junto aos dirigentes. Em síntese, a ouvidoria mantém seu **foco no coletivo**, sem desprezar o **individual**, procurando corrigir eventuais distorções existentes nos processos de trabalho e, assim, evitar que os problemas se tornem recorrentes, fortalecendo cada vez mais a imagem da organização.

Para alguns setores da economia (seguradoras, bancos, cartões de crédito, transporte aéreo e terrestre, operadoras de TV por assinatura, planos de saúde e companhias de água e energia), o Decreto nº 6.523, conhecido como lei do SAC, permite que alguns serviços sejam prestados por outro canal, a central de atendimento.

SAC	OUVIDORIA
Atende situações rotineiras	Atende situações excepcionais
Ações corretivas	Ações preventivas e também corretivas
Atuação operacional	Atuação estratégica



quem é o ouvidor

Para o cidadão, o ouvidor é o agente que atua com rapidez, imparcialidade, senso de justiça e que pode resolver o seu problema. É um **aliado na defesa dos consumidores**, colaboradores, fornecedores e usuários de produtos e serviços.

Ele também é um mediador de conflitos, defensor das relações éticas e transparentes entre empresas e cidadãos, um agente de transformação, e que busca soluções junto às áreas da organização, sensibilizando os dirigentes.

A ouvidoria é a instância que **recomenda mudanças** em processos de melhorias contínuas, influenciando e apoiando os gestores para que a organização tome a decisão mais correta e de acordo com os direitos dos cidadãos. Para tanto, é importante que o ouvidor detenha alguns atributos básicos, dentre os quais:

Discrição	Conhecimento
Bom senso	Experiência
Bom ouvinte	Senso de urgência
Imparcialidade	Liderança
Autonomia	Inconformismo



Em vez de uma visão realista tradicional de política externa, com Estados lutando contra Estados, uma forma mais moderna é olhar do ponto de vista dos consumidores...



Eric Schmidt

Presidente do Conselho Executivo – Google

Publicado no “The Wall Street Journal” e “Valor Econômico” – 06/06/2011

Os visionários já entenderam
o real valor do consumidor.
Nós também. Há 16 anos.



Revista Consumidor Moderno.
Há 16 anos, fiel aos consumidores e à cidadania.
consumidormoderno.com.br



limites da área de ouvidoria

Como dito anteriormente, a ouvidoria é a **última instância** para solução administrativa dos conflitos dentro da organização. Destacamos que a autonomia é um de seus principais pilares, possibilitando a boa movimentação dentro da organização e a rapidez na busca de soluções junto aos dirigentes. No entanto deve observar sua política e cultura, bem como as normas e regulamentos pertinentes.





quando e porque procurar a ouvidoria

As ouvidorias são criadas para receber e tratar as manifestações de colaboradores, fornecedores, clientes e usuários em geral **que não foram devidamente solucionadas** pelo atendimento habitual realizado pelos serviços de atendimento, sejam por meio eletrônico, telefônico, carta ou presencial, mantidos pelas organizações.

1º Entre em contato com o fornecedor do produto ou serviço. Primeiro converse com o vendedor, ou representante da empresa. Caso não solucione seu problema, fale com o...

2º...SAC. O Serviço de Atendimento ao Cliente é o responsável por atender esse cliente. Tirar suas dúvidas, dar informações e registrar suas reclamações. Mas não esqueça de anotar o seu...

3º...Protocolo. Ele é importante para situações em que o cliente entra em contato com a empresa para tratar de algo que já foi comunicado. É a sua segurança e é obrigatório para registrar sua reclamação pela...

4º...Ouvidoria. A última instância de atendimento. A ouvidoria só deve ser acionada em último caso, quando a pendência não foi resolvida pelo SAC. Para isso, é necessário ter o protocolo do atendimento feito pelo SAC.



considerações

O conceito brasileiro de ouvidoria retrata a participação do cidadão nas instituições públicas e privadas, de forma democrática, representativa e geradora de valor. Tem como missão **ecoar a voz do cidadão dentro da organização**, promovendo mudanças de atitude, comportamento e melhoria contínua nos processos.

Hoje, a ouvidoria no Brasil é respeitada e muito valorizada, tendo seu modelo elogiado e reconhecido por outros países pioneiros.

Muito esforço e dedicação são empreendidos para que a ouvidoria cumpra com seu papel no exercício de sua atividade, o qual deve ser pautada em **transparência, imparcialidade, senso crítico e discrição** em defesa dos interesses do cidadão, observando as normas e os regulamentos que possibilitam o equilíbrio nas relações de consumo de produtos e serviços, garantindo que o cidadão tenha

um atendimento atencioso, digno e compatível com os princípios e valores que a sociedade brasileira exige.

No mundo atual, em que as relações assumem uma dimensão preponderante para o sucesso das organizações, a ouvidoria assume papel estratégico, uma vez que se converteu em

um legítimo canal de comunicação entre o cidadão e as organizações, garantindo a participação do cidadão na gestão.

Entendemos que uma organização forte, respeitada e desejada, desenvolve sua cultura de trabalho com base na necessidade e expectativa do seu público, tendo como premissa uma gestão participativa que de fato ouve a voz do cidadão, traduzindo-a em mudanças e melhorias contínuas, o que gerará valor e consolidará sua relação com o mercado e a comunidade.



DAR VOZ À OUVIDORIA

Com as transformações sociais decorrentes da consolidação do processo democrático e ainda a luta incessante contra a inflação por meio dos diversos planos econômicos, sobretudo nas décadas de 80 e 90, vivenciou-se uma mobilização do cidadão consumidor, que gradativamente passou a reivindicar direitos e adotar uma postura mais crítica e atuante. Mais recentemente, podemos observar também uma movimentação semelhante, porém mais silenciosa, dos usuários de serviços públicos que não mais se conformam com a alta tributação e em contrapartida recebem serviços ineficientes.

Nesse cenário, todos os instrumentos colocados à disposição dos cidadãos para assegurar direitos e garantias têm especial importância, por permearem barreiras, permitir que se influencie no destino da sociedade brasileira e também por se prontificarem a repercutir a voz e os interesses dos consumidores, usuários e até contribuintes.

Contudo, por vezes, esses anseios não são sentidos ou acolhidos nas organizações e princípios básicos, como a dignidade e também o direito de escolha são flagrantemente aviltados.

Nas duas últimas décadas, a participação da sociedade tornou-se um imperativo e com isso movimentos importantes de proteção e defesa de direitos surgiram. Órgãos públicos e entidades civis se expandiram e evoluíram e é nesse contexto que se destacam as ouvidorias, por sua vocação democrática, dotada de independência e autonomia, e que, de forma distinta dos canais de atendimento convencionais, é vinculada diretamente à alta direção, mediando conflitos, trabalhando no cumprimento da legislação e, sobretudo, oferecendo oportunidades de melhoria contínua de processos gerenciais cada vez mais complexos.

A Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO), entidade sem fins lucrativos e sem qualquer vinculação político-parti-

dária ou religiosa, em sua atuação nacional, estabeleceu como missão desenvolver, disseminar e fortalecer a instituição ouvidoria por meio da representação e qualificação profissional, tem participado do processo de implantação desse instituto representando ouvidores e ombudsman dos setores público e privado, apostando que o respeito, a atenção e a transparência das ações agregam resultados positivos e duradouros à nossa sociedade.

A construção conjunta do Guia de Ouvidorias Brasil representa a consolidação de um trabalho maior, que, além de oferecer o posicionamento das entidades sobre o tema, auxilia no alinhamento de uma função com valor social reconhecido.

As relações pautadas pela ouvidoria são relevantes a todas as partes: para os consumidores e usuários que passam a ter acesso a mais informação, organizações com princípios e compromisso com a ética; para os gestores, que passam a contar com um conjunto de informações capazes de ampliar sua atuação e visão de mercado, possibilitando o oferecimento de produtos e serviços com maior qualidade e ajustados às demandas do seu público-alvo; mas, principalmente, o cidadão brasileiro que conta com um modelo de ouvidoria próprio e peculiar tão ativo quanto eficaz.

Tenho a certeza de que todos os esforços que culminaram na edição do Guia de Ouvidorias Brasil representam um compromisso na busca de soluções democráticas e socialmente justas, em prol de uma sociedade mais equilibrada e harmoniosa.

MARIA INÊS FORNAZARO
presidente da Associação Brasileira de
Ouvidores / Ombudsman (ABO)

O FORTALECIMENTO DO OUVIDOR

É indiscutível a necessidade de as empresas de todos os segmentos econômicos, tanto do poder público como da iniciativa privada, em garantir que o cidadão tenha voz e tenha seus direitos reconhecidos, que suas manifestações sejam bem gerenciadas, com um fluxo de informações que gerem ações boas ao equilíbrio das relações e que tenham soluções efetivas.

Com muito orgulho, o Grupo Setorial de Ouvidoria da Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (Abrarec) juntamente com a Fundação Procon-SP e a Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), se uniram para construir este importante guia.

Foram mais de dois anos de trabalho intensivo, com discussões, alinhamentos, agendas conjugadas e ações em prol da unicidade de princípios que norteiam a instituição ouvidoria.

Nosso propósito é fortalecer essa instituição, difundindo a sua missão, os seus princípios, o seu valor na relação empresa-cliente-cidadão. Este trabalho não somente trouxe ganhos às empresas que patrocinaram nossa causa, mas todos aos cidadãos, que recebem nes-

te guia uma orientação didática sobre o instituto ouvidoria, assim como os fornecedores, partes dessa relação.

Compreender a atribuição das ouvidorias, sua representação dentro das organizações, seu papel como última instância e sua permanente agenda de recomendações é também compreender que, na economia globalizada, o cidadão encontra amparo em novas e modernas formas de representação.

Nós, do Grupo Setorial de Ouvidoria, acreditamos neste projeto de causa e oferecemos um convite a todos os consumidores e fornecedores, cidadãos de nosso país, para conhecerem a missão das ouvidorias e seu importante papel nas organizações, como representantes imparciais da justa relação.

LUCIA FARIAS
vice-presidente do Grupo Setorial
de Ouvidorias da Associação Brasileira
das Relações Empresa-Cliente (Abrarec)

O PAPEL ESTRATÉGICO DA OUVIDORIA NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

A Ouvidoria tem um papel estratégico em uma instituição moderna que busca estar em uma evolução constante do melhor relacionamento com seu cliente.

A atuação mais visível das Ouvidorias é acolher as demandas dos consumidores, analisá-las de forma isenta e autônoma e resolvê-las adotando uma postura mediadora e imparcial em relação ao problema. Em um contexto mais estratégico temos dois componentes relevantes: no primeiro, mais associado às características de gestão, a Ouvidoria deve identificar oportunidades de promover melhoria contínua nos processos, produtos, serviços e canais da instituição. O segundo, relacionado a governança corporativa, está ligado às responsabilidades da Ouvidoria perante o Conselho de Administração, a Diretoria Executiva, aos Comitês de Auditoria e Governança e execução de suas atribuições com transparência e independência.

Os desafios são enormes considerando o grau de competitividade dos bancos no mercado, a magnitude das bases de clientes, a dimensão da prestação de serviços, seus volumes, seus canais de distribuição e o grau de exigência da sociedade brasileira em relação ao sistema bancário.

A implementação das Ouvidorias nas instituições financeiras fez parte de uma evolução natural e que se insere em uma história que teve como marcos a criação dos SACs - em alguns bancos muito antes do Código de Defesa do Consumidor -, do serviço Fale Conosco com acesso pela internet; dos serviços estruturados de atendimento a órgãos de defesa do consumidor, imprensa e ao Banco Central do Brasil.

Parte relevante desse trabalho está ligada ao processo de governança corporativa e sua ligação dentro da estrutura da instituição para garantir sua transparência, autonomia e imparcialidade.

O setor tem responsabilidades perante o Conselho de Administração e Diretoria Executiva ligadas à implementação de medidas corretivas e de aprimoramentos. O Diretor responsável pela Ouvidoria tem responsabilidades sobre sua eficácia e estrutura de funcionamento. A auditoria interna e o Comitê de Auditoria têm responsabilidade sobre os relatórios da Ouvidoria e do Diretor Responsável.

A designação do Ouvidor é feita por mandato de dois anos, integrada nos Estatutos da Instituição, e o ouvidor eleito precisa ter requisitos mínimos ligados a sua formação, qualificação e experiência. Todos os funcionários da ouvidoria precisam ter certificação específica para trabalhar neste componente.

A EDUCAÇÃO AO USO DO CANAL CORRETO

Ainda assim, é necessário educar o cidadão para que ele saiba qual o caminho a ser seguido na hora de contatar o serviço de atendimento e deixar claro que a Ouvidoria não substitui os canais convencionais de atendimento. Ao contrário, existe para tratar questões dos clientes e usuários que já tiverem recorrido às agências e centrais de atendimento, aos SACs e que, por não se sentirem satisfeitos com o resultado da solução apresentada para suas reclamações, desejarem uma revisão da solução apresentada.

Para agilizar a solução do caso, é fundamental que os clientes bancários sigam os seguintes passos:

1. Procurar primeiramente a agência responsável por seu atendimento ou a central de atendimento, buscando a solução do problema.
2. Caso não seja solucionado, pode-se recorrer ao SAC - Serviço de Apoio ao Consumidor da Instituição Financeira.

Se as tentativas de solução pelos canais indicados acima não funcionarem, é hora de se buscar a Ouvidoria. A Ouvidoria foi criada para, dentre outras atribuições, receber e tratar as reclamações de seus clientes e usuários que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado pelas agências ou pelos serviços de atendimento telefônico ou eletrônico.

A Ouvidoria pode, assim, se dedicar àqueles casos e situações mais complexas e delicadas, para as quais as estruturas de atendimento tradicionais não tenham conseguido dar resposta adequada. Dentro de um processo evolutivo, os bancos entendem que a Ouvidoria pode contribuir mais, e de forma mais ampla, para viabilizar canais de resolução dos problemas mais eficientes para a instituição.

FRANCISCO CALAZANS ARAUJO JUNIOR,
Diretor Setorial de Ouvidorias e Relações
com o Cliente - Febraban



NA NET, O CONSUMIDOR MANDA.
E NÃO É SÓ COM
O CONTROLE REMOTO.

HÁ MAIS DE 10 ANOS, A NET CRIOU
SUA PRÓPRIA OUVIDORIA. E ATÉ HOJE
É A ÚNICA TV POR ASSINATURA
QUE CONTA COM ESSE SERVIÇO.

POR ISSO, QUANDO A GENTE DIZ QUE
PARA OS NETS É AGORA, ESTAMOS FALANDO
DA SATISFAÇÃO DELES TAMBÉM.

PARA OS NETS, É AGORA.

www.netcombo.com.br

Siga NEToficial



OUVIDORIA: POSSIBILIDADE DE AMPLIAÇÃO DO DIÁLOGO ENTRE CONSUMIDORES E FORNECEDORES

Nos últimos anos temos visto inúmeras legislações que avançaram na afirmação do direito do consumidor. Há 20 anos, com o Código de Defesa do Consumidor, nossa sociedade deu um passo gigantesco nesse sentido. Todavia novo desafio é colocado: ampliar o diálogo entre consumidores e fornecedores.

O conteúdo expresso nas reclamações registradas nos órgãos de defesa do consumidor revela como os participantes da relação de consumo têm atuado para resolver conflitos. Diante dos conflitos nas relações de consumo, há fornecedores que insistem em administrar suas organizações com parâmetros e critérios desatualizados. Os consumidores, por outro lado, mais conscientes e frustrados com os procedimentos dos fornecedores, buscam seus direitos e dão publicidade a tais atos. Está evidenciado que é preciso alterar a forma de tratar os conflitos.

É na busca do equilíbrio e harmonia dessas relações, previstas no próprio Código de Defesa do Consumidor (art. 4º, III), que entendemos ser a ouvidoria oportunidade ímpar. Estamos nos referindo à ouvidoria que realiza o diálogo acolhedor, profissional, isento, que reconhece o sujeito de direitos, que tem como objetivo a amplia-

ção da qualidade de produtos e serviços e que compreende que o consumidor/cidadão é aliado em um processo de melhoria contínua. A ouvidoria permite identificar problemas, auxiliar no processo de solução, atuar preventivamente e incentivar mudanças que reflitam em melhores produtos e serviços, com ganhos evidentes tanto para a organização, quanto para quem usufrui deles. Mas, para isso, é preciso conceber os contatos dos consumidores como grandes oportunidades para compreender melhor o negócio e atuar na busca de soluções permanentes. Assim, não basta criar a ouvidoria, mas é preciso ter a coragem de dotá-la de princípios capazes de fazer valer seu propósito.

As organizações estão desafiadas a ampliar o diálogo com seus consumidores e têm importante alternativa para realizá-lo. A busca do equilíbrio e harmonia das relações no mercado de consumo coaduna com os princípios da ouvidoria, na efetividade de uma sociedade mais justa e participativa.

PAULO ARTHUR LENCIONI GÓES
diretor-executivo e
HILMA ARAÚJO DOS SANTOS
ouvidora, da Fundação Procon



guia de ouvidorias

Nas próximas páginas, você encontra as informações de contato de mais de 300 ouvidorias instaladas no Brasil

ABC BRASIL

Serviços financeiros
www.abcbrasil.com.br
0800 7257595
sac.abcbrasil@abcbrasil.com.br

ACE

Companhia de seguros
www.acelatinamerica.com
0800 7728550

AES ELETROPAULO

Empresa de energia de São Paulo
<http://www.aeseletpaulo.com.br/>
0800 7273110

AES SUL

Empresa de energia elétrica
www.aessul.com.br
0800 7077278

AGEPAN

Agência Estadual de Regulamentação
de Serviços Públicos do Mato Grosso do Sul
<http://www.agepan.ms.gov.br/>
67 3025 9505 / 9833 / 9534 / 9542
ouvidoria@agepan.ms.gov.br;
agepanouvidoria@net.ms.gov.br

AGER

Agência de Regulação do Servidor
Público do Mato Grosso
www.ager.mt.gov.br
0800 6476464
ouvidoria@ager.mt.gov.br

AGERBA

Agência Estadual de Regulação de
Serviços Públicos de Energia, Transportes
e Comunicações da Bahia
www.agerba.ba.gov.br
0800 0710080

AGERGS

Agência Estadual de Regulação
dos Serviços Públicos Delegados do RS
www.agergs.rs.gov.br
0800 9790066

AGR

Agência Goiana de Regulamentação
www.agr.go.gov.br
0800 7043200

ÁGORA

Corretora de valores
www.agorainvest.com.br
0800 7279933

ALESAT

Distribuição de combustíveis
<http://www2.ale.com.br/>
www.youtube.com/alecombustiveis
www.flickr.com/photos/alecombustiveis/
twitter.com/novomundoale
84 3204 5050 / 81 9994 5515
ouvidoria@ale.com.br

ALIANÇA DO BRASIL

Seguros
www.aliancadobrasil.com.br/
<http://twitter.com/bbseguros>
0800 8802930, 0800 7290088
atendimento aos deficientes
auditivos ou de fala

ALLIANZ

Companhia de seguros
www.allianz.com.br/
11 3156 4340 São Paulo e região metropolitana,
0800 7777243 demais localidades

**AMÉRICA FUTEBOL CLUBE
(RIO GRANDE DO NORTE)**

Clube de futebol
www.americadenatal.com.br
<http://twitter.com/#!/AmericaFCNatal>
84 3211 4326
contato@americadenatal.com.br

AMERICAN EXPRESS

Cartões de crédito
www.americanexpress.com.br
0800 7279933, 0800 7220099
deficiente auditivo ou fala

ANEEL

Agência Nacional de Energia Elétrica
www.aneel.gov.br
167
cedoc@aneel.gov.br

ANTAQ

Agência Nacional de Transportes Aquaviários
www.antaq.gov.br
0800 6445001
ouvidoria@antaq.gov.br

ANGELONI

Rede de supermercado
www.angeloni.com.br
0800 6437040
ouvidoria@angeloni.com.br

ANTT

Agência Nacional de Transportes Terrestres
www.antt.gov.br
0800 610300
ouvidoria@antt.gov.br

ANVISA

Agência Nacional de Vigilância Sanitária
<http://portal.anvisa.gov.br/>
0800 6429782
ouvidoria@anvisa.gov.br

ARCE

Agência Reguladora de Serviços
Públicos Delegados do Estado do Ceará
www.arce.ce.gov.br
0800 - 2753838
ouvidor@arce.ce.gov.br

ARCON

Agência de Regulação e Controle de
Serviços Públicos do Estado do Pará
www.arcon.pa.gov.br
0800 2869117 energia, 0800 911717
Transporte
ouvidoria@arcon.pa.gov.br

ARPE

Agência Reguladora do Serviço
Público do Pernambuco
www.arpe.pe.gov.br
0800 2813844 saneamento,
0800 2813833 elétrica

ARTESP

Agência Reguladora de Transportes
Delegados do Estado de São Paulo
www.artesp.sp.gov.br
0800 7278377

BAHIAGÁS

Distribuição de gás natural canalizado
www.bahiagas.com.br
0800 2840011, 0800 719111
ouvidoria@bahiagas.com.br

BANCO ALFA

Serviços financeiros
www.alfanet.com.br
0800 7220140, 0800 7705140
atendimento ao deficiente auditivo
ou de fala
ouvidoria@alfanet.com.br

BANCO AZTECA DO BRASIL

Serviços financeiros
<http://www.bancoazteca.com.br/>
0800 8917522
ouvidoria@bancoazteca.com.mx

BANCO CENTRAL DO BRASIL

www.bc.gov.br
0800 9792345, 0800 6422345
Atendimento ao deficiente auditivo ou de fala

BANCO BNP PARIBAS

Serviços financeiros
www.bnpparibas.com.br/
0800 7715999
ouvidoria@br.bnpparibas.com

BANCO DA AMAZÔNIA

Serviços financeiros
www.bancoamazonia.com.br
0800 72221'71

BANCO DO BRASIL

Serviços financeiros
www.bb.com.br
0800 7295678, 0800 7290088
Atendimento ao deficiente auditivo ou de fala

BANCO DO NORDESTE

Serviços financeiros
<http://www.bnb.gov.br/>
0800 7283030, 85 3295 3030
atendimento ao deficiente auditivo e de fala
clienteconsulta@bnb.gov.br

BANCO FATOR

Serviços financeiros
www.bancofator.com.br
0800 7732867
ouvidoria@bancofator.com.br

BANCO FIAT

Serviços financeiros
www.bancofiat.com.br
0800 5700011

BANCO FORD

Serviços financeiros
<https://www.fordcredit.com.br/>
0800 7279933

BANCO GMAC

Serviços financeiros
www.bancogmac.com.br
0800 7226022
ouvidoria.gmac@gmcf.com

BANCO IBI

Serviços financeiros
www.ibi.com.br
0800 7222073

BANCO JOHN DEERE

Serviços financeiros
www.deere.com.br/
0800 7233373

BANCO MERCEDES-BENZ

Serviços financeiros
www.bancomercedes-benz.com.br
0800 7228499, 0800 7228490
atendimento ao deficiente auditivo e de fala
ouvidoria.bmb@daimler.com



Ouvidoria AES Eletropaulo. A primeira do setor elétrico brasileiro.

Para a AES Eletropaulo, ter seus clientes satisfeitos é fundamental. Por isso, investimos cada vez mais em nossa Ouvidoria, que conta com um quadro de colaboradores próprios para atender seus clientes. Já são 15 anos de atendimento ágil e eficiente. Nossa equipe está sempre à disposição.

0800 72 73 110 (das 8h às 18h, de segunda a sexta)
www.aeseletropaulo.com.br
ouvidoria.eletropaulo@aes.com

Atender bem, essa é a nossa atitude.

BANCO MODAL

Serviços financeiros
www.modal.com.br
0800 2830077
ouvidoria@modal.com.br

BANCO PANAMERICANO

Serviços financeiros
www.panamericano.com.br
0800 7758686

BANCO PECÚNIA

Serviços financeiros
www.bancopecunia.com.br
0800 7720078, 0800 7247262
Atendimento ao deficiente auditivo ou de fala

BANCO POPULAR DO BRASIL

Serviços financeiros
www.bb.com.br
0800 7295678, 0800 7290088
deficiente auditivo ou de fala

BANCO RENDIMENTO

Serviços financeiros
www.rendimento.com.br
0800 7220132

BANCO TOYOTA

Serviços financeiros
www.bancotoyota.com.br
0800 7725877

BANCO VOLKSWAGEN

Serviços financeiros
www.bancovw.com.br
0800 7012834

BANCO VOTORANTIM

Serviços Financeiros
www.bancovotorantim.com.br
0800 7070083, 0800 7018661
atendimento ao deficiente auditivo e de fala

BANDEIRANTE ENERGIA

Empresa de energia elétrica
http://www.bandeirante.com.br/
0800 7210201
ouvidoria.bandeirante@edpbr.com.br

BANESE

Serviços financeiros
www.banese.com.br
0800 2845757

BANESTES

Serviços Financeiros
www.banestes.com.br
0800 7270030
ouvidoriageral@banestes.com.br

BANPARÁ

Serviços financeiros
www.banparanet.com.br
0800 2809040, 91 3224 1663
ouvidoria@banparanet.com.br

BANRISUL

Serviços financeiros
www.banrisul.com.br
51 3215 2078, 0800 6442200

BBM

Serviços financeiros
www.bancobbm.com.br
0800 724 8448
ouvidoria@bancobbm.com.br

BESAF

Serviços financeiros
www.besaf.com.br
0800 7700668

BELAS ARTES

Cursos de graduação, extensão
e pós-graduação
www.belasartes.br
www.flickr.com/belasartes_sp/
www.youtube.com/belasartessp
twitter.com/belasartes
11 5576 7159
secretaria@belasartes.br

BGN

Serviços financeiros
www.bgn.com.br
0800 7245904

BIC**(BANCO INDUSTRIAL E COMERCIAL)**

Serviços financeiros
www.bicbanco.com.br
0800 7252242
ouvidoria@bicbanco.com.br

BMG

Serviços financeiros
www.bmgvirtual.com.br
0800 7232044
faleconosco@egcred.com.br

BNDES

Banco Nacional de Desenvolvimento
Econômico e Social
www.bnades.gov.br
0800 7026307

BNY MELLON

Gestão de recursos
www.bnymellon.com.br/
www.arxcapital.com.br
0800 7253219

BOA VISTA ENERGIA

Empresa de energia elétrica (Acre)
www.boavistaenergia.gov.br/
95 3624 9592
ouvidoria@boavistaenergia.gov.br

BONSUCESSO

Serviços financeiros
www.bancobonsucesso.com.br
twitter.com/bonsucessobanco
0800 7267404

**EMPRESA QUE PODE
FALAR ILIMITADO É ASSIM:
QUANDO VOCÊ VÊ,
ELA JÁ CRESCEU.**

WUCCANN | TIM



Blue Man Group



TIM LIBERTY EMPRESA
a partir de
R\$ 29 /MÊS.

Em qualquer escritório, produtividade e mobilidade são essenciais. Por isso, sua empresa não pode ter limites para falar com clientes e parceiros. Com o **TIM Liberty Empresa**, você e seus funcionários falam de graça **entre si e com qualquer TIM**, local e longa distância, em todo o Brasil com o 41. Assim, sua empresa ganha em produtividade e fica bem mais fácil expandir os negócios.

PESSOAS SEM BARREIRAS, EMPRESAS SEM FRONTEIRAS.

**TIM LIBERTY
EMPRESA RÁDIOS**

R\$ 9,90 /MÊS

Sua empresa fala ilimitado com rádios de todo o Brasil que recebem ligações de celulares, com o 41.

Ligue **1056** e agende uma visita.

www.tim.com.br

Ofertas válidas até 31/07/2011, podendo ser prorrogadas a critério da TIM sem aviso prévio. Valores promocionais válidos nos 24 primeiros meses de contrato. Após esse período, os valores vigentes passam a ser cobrados. Confira com um consultor de vendas a vigência da promoção na sua cidade. Ligações ilimitadas entre acessos TIM, através do código 41.



Você, sem fronteiras.

BPN BRASIL

Serviços financeiros
www.bpnbrasil.com.br
71 3450 2018
falecomamoca@gmail.com

BR DISTRIBUIDORA

Distribuidora de combustíveis
www.br.com.br
ouvidoria@br.com.br

BRADESCO

Serviços financeiros
www.bradescobrasil.com.br
twitter.com/bradesco
www.facebook.com/bradesco
www.youtube.com/bradesco
0800 7220099
0800 7229933
Atendimento ao deficiente auditivo ou de fala

BRADESCO SEGUROS E PREVIDÊNCIA

Seguros e previdência
www.bradescoseguros.com.br
www.youtube.com/bradescoseguros
www.twitter.com/bradescoseguros
0800 7279966

BRB (BANCO DE BRASÍLIA)

Serviços financeiros
www.brb.com.br
0800 6421105

BVA

Serviços financeiros
www.bancobva.com.br
0800 7292282
ouvidoria@bancobva.com.br

BRASCAN

Serviços financeiros
www.bancobrascan.com.br
0800 8820082
ouvidoria@bancobrascan.com.br

BTG PACTUAL

Serviços financeiros
www.btgpactual.com/
0800 7220048
ouvidoria@btgpactual.com

BV FINANCEIRA

Serviços financeiros
www.bvfinanceira.com.br
0800 7070083, 0800 7018661
Atendimento ao deficiente auditivo ou de fala

CACIQUE

Serviços financeiros
www.bancocacique.com.br
0800 7740757

CAEMA

Companhia de Água
e Esgoto do Maranhão
www.caema.ma.gov.br
98 2108 4817, 98 2108 9818
ouvidoria@caema.ma.gov.br

CAER

Companhia de Água e Esgoto de Roraima
www.caer.com.br
0800 2809520
ascom@caer.com.br

CAERN

Companhia de Água e Esgoto
do Rio Grande do Norte
www.caern.com.br
84 3232 4562
ouvidoria@caern.com.br

CAGECE

Companhia de Água e
Esgoto do Estado do Ceará
www.cagece.com.br/
85 3101 1918
ouvidoria@cagece.com.br

CAIXA

Serviços financeiros
http://www.caixa.gov.br/
0800 7257474, 0800 7262492
Atendimento ao deficiente auditivo ou de fala

CAIXA SEGUROS E PREVIDÊNCIA

Seguros e previdência privada
www.caixaseguros.com.br
0800 7024240

CÂMARA MUNICIPAL DE SALVADOR

www.cms.ba.gov.br
twitter.com/camarasalvador
www.youtube.com/camaradesalvador
71 3320 0438
ouvidoriacms@cms.ba.gov.br

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

www.camara.sp.gov.br
0800 3226272

**CÂMARA MUNICIPAL DO
RIO DE JANEIRO**

www.camara.rj.gov.br
twitter.com/camarario
21 3814 1363, 21 3814 1367
ascom@camara.rj.gov.br

CANARINHO

Empresa de ônibus
www.canarinho.com.br
47 3725 8585
ouvidor@canarinho.com.br

CASAN

Companhia Catarinense de Águas
e Saneamento
www.casan.com.br
0800 6448500

CEB

Empresa de energia elétrica (DF)
www.ceb.com.br
61 3465 9400

CEEE

Empresa de energia elétrica
(Rio Grande do Sul)
www.ceee.com.br
http://twitter.com/ceee_imprensa
51 3382 4900
ouvidoria@ceee.com.br

CEG RIO

Empresa de gás canalizado
www.ceg.com.br
ouvidoria@ceg.com.br

CEGÁS

Companhia de Gás do Ceará
www.egas.com.br
85 3266 6964
ouvidoria@egas.com.br

CELESC

Empresa de energia elétrica
(Santa Catarina)
www.celesc.com.br
0800 480196

CELG

Empresa de energia elétrica (Goiás)
www.celg.com.br
0800 621500
falecomacelgpar@celg.com.br

CEMAR

Empresa de energia elétrica
(Maranhão)
www.cemar-ma.com.br
98 3217 2290 São Luiz e região metropolitana,
0800 2869803 demais localidades

CEMIG

Empresa de energia elétrica (Minas Gerais)
www.cemig.com.br
http://twitter.com/cemig_energia
31 3506 3838 ouvidoria
ouvidoria@cemig.com.br

CEPISA

Empresa de energia elétrica (Piauí)
www.cepisa.com.br
86 3228 8282, 83 3228 8283

CERON

Empresa de energia elétrica (Rondônia)
www.ceron.com.br
0800 6477992

CESP

Empresa de energia elétrica (São Paulo)
www.cesp.com.br
11 5613 3888
lia.correa@cesp.com.br

CETESB

Companhia de Tecnologia de Saneamento
Ambiental (São Paulo)
www.cetesb.sp.gov.br
0800 113560

CGTEE

Companhia de Geração
Térmica de Energia Elétrica
www.cgtee.gov.br
51 3287 1500
ouvidoria@cgtee.gov.br

CHESF

Companhia Hidroelétrica do São Francisco
www.chesf.gov.br
81 3229 3562
ouvidoria@chesf.gov.br

CIELO

Rede de pagamentos eletrônicos
<http://www.cielo.com.br/>
4002 8288 capitais e regiões
metropolitanas, 0800 5702288
demais localidades

CITIBANK

Serviços financeiros
www.citibank.com.br
twitter.com/citibrasil
0800 9702484

CLASSES LABORIOSAS

Planos de saúde
www.classeslaboriosas.org.br
11 3293 3904, 11 3293 3847
geral@classeslaboriosas.org.br

CNH CAPITAL

Serviços financeiros
www.cnhcapital.com.br
0800 7027041

COCEL

Empresa de energia elétrica (Espírito Santo)
www.cocel.com.br
0800 7262212
conselho.cocel@cocel.com.br

COELCE

Empresa de energia elétrica (Ceará))
www.coelce.com.br
twitter.com/coelce
0800 2804100
ouvidoria@coelce.com.br

COINVALORES

Investimentos
www.coinvalores.com.br
0800 7222274

COMGÁS

Empresa canalizadora de gás
www.comgas.com.br
0800 0161667
ouvidoria@comgas.com.br

**CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE
DO RIO DE JANEIRO**

Conselho de saúde
www.saude.rio.rj.gov.br
ouvidoriasms@pcrj.rj.gov.br

COPASA

Companhia de Saneamento de Minas Gerais
www.copasa.com.br
115rmbh.blogspot.com/
twitter.com/copasa_115rmbh
31 3250 1476

COPEL

Energia elétrica e serviços correlatos
www.copel.com
0800 6470606
ouvidoria@copel.com

COPERGÁS

Gás natural
www.copergas.com.br
0800 2812002

CORREIOS

Remessas de correspondências e objetos,
telegrama, serviços financeiros prestados
pelo Banco Postal, Sedex e Exporta Fácil
www.correios.com.br
61 3535 8881

CPFL ENERGIA

Empresa de energia elétrica (São Paulo)
www.cpfl.com.br
0800 7702735, 0800 0557878
CPFL Piratininga, 0800 7722194 CPFL
Santa Cruz, 0800 7745519 CPFL Mococa,
0800 7745517 CPFL Leste Paulista,
0800 7745516 CPFL Jaguari,
0800 7745518 CPFL Sul Paulista
ouvidoria@cpfl.com.br

CPTM

Companhia Paulista de Trens
Metropolitanos
www.cptm.sp.gov.br
11 3293 4529
ouvidoria@cptm.sp.gov.br

COTAÇÃO ON TIME (BANCO RENDIMENTO)

Investimentos
www.cotacao.com.br
0800 7220132

CREDICARD

Rede de pagamentos eletrônicos
www.credicard.com.br
0800 9702484, 0800 7242400
atendimento ao deficiente auditivo e de fala

CREDIAL

Serviços financeiros
http://www.bancopecunia.com.br/
0800 7720078

CREDIBEL

Serviços financeiros
www.credibel.com.br
0800 7277878
ouvidoria@credibel.com.br

CREDIT AGRICOLE BRASIL

Serviços financeiros
www.ca-cib.com.br/
0800 7242818
ouvidoria@ca-cib.com

CREDIT SUISSE

Serviços financeiros
https://br.credit-suisse.com/
0800 173683
ouvidoria.br@credit-suisse.com

CREDIT SUISSE HEDGING GRIFFO

Serviços financeiros
https://www.cshg.com.br/
0800 7720100
faleconosco@cshg.com.br

CRUZEIRO DO SUL

Serviços financeiros
www.bcsul.com.br
0800 7226040

CVM

Comissão de Valores Mobiliários
www.cvm.gov.br
ouvidor@cvm.gov.br

DAYCOVAL

Serviços financeiros
www.daycoval.com.br
0800 7770900

DERSA

Empresa de departamento
de estrada e rodagem
www.dersa.com.br
11 3702 8131
ouvidoria@dersa.sp.gov.br

DETRAN (AMAZONAS)

Fiscalização de trânsito
www.detran.am.gov.br
92 3642 4034
ouvidoria@detran.am.gov.br

DETRAN (BAHIA)

Fiscalização de trânsito
www.detran.ba.gov.br
71 3116 2430,
71 3116 2335
detran1@ouvidoria.ba.gov.br

DETRAN (CEARÁ)

Fiscalização de trânsito
www.detran.ce.gov.br
85 3101 5819
ouvidoria@detran.ce.gov.br

DETRAN (DISTRITO FEDERAL)

Fiscalização de trânsito
www.detran.df.gov.br
61 3343 5174
ouvidoria@detran.df.gov.br

que

A Petrobras quer estar sempre perto do consumidor.

SAC, Ouvidoria e site. Diferentes formas para você falar com a Petrobras Distribuidora. É só escolher a que lhe for mais conveniente. Esse é o nosso compromisso com o consumidor: um canal aberto para você fazer críticas, tirar suas dúvidas e dar sugestões. Fale com a gente.



O DESAFIO É A NOSSA ENERGIA

ENTRE EM CONTATO

www.br.com.br
SAC 0800 78 9001
ouvidoria@br.com.br



DETRAN (MARANHÃO)

Fiscalização de trânsito
www.detran.ma.gov.br
98 3089 1514
ouvidoria@detran.ma.gov.br

DETRAN (MATO GROSSO)

Fiscalização de trânsito
www.detran.mt.gov.br
65 3615 4694
ouvidor@detran.mt.gov.br

DETRAN (PARAÍBA)

Fiscalização de trânsito
www.detran.pb.gov.br/
83 3216 2500
ouvidoria@detran.pb.gov.br

DETRAN (PERNAMBUCO)

Fiscalização de trânsito
www.detran.pe.gov.br
81 3184 8405
detran@detran.pe.gov.br

DETRAN (PIAUÍ)

Fiscalização de trânsito
www.detran.pi.gov.br
86 3216 2834, 86 3216 2870

DETRAN (RIO GRANDE DO NORTE)

Fiscalização de trânsito
www.detran.rn.gov.br
84 3232 1200
ouvidoriadetran@rn.gov.br

DETRAN (SERGIPE)

Fiscalização de trânsito
www.detran.se.gov.br
twitter.com/detranse
79 3226 2089, 79 3238 8888
ouvidoria@detran.se.gov.br

DEUTSCHE BANK

Serviços bancários e financeiros
www.deutsche-bank.com.br
11 2113 5000
contato.deutsche@db.com

DINERS CLUB

Cartões de crédito
http://www.dinersnovo.com.br/
0800 9702484, 0800 7222484
atendimento ao deficiente
auditivo e de fala

EASYNVEST

Corretora de valores
www.easynvest.com.br
0800 7277784
easynvest@titulo.com.br

EEVP

Empresa de energia elétrica (São Paulo)
www.gruporede.com.br
0800 7010324
ouvidoria.redesul@redenergia.com

EFLUL

Empresa de energia elétrica (Santa Catarina)
www.eflul.com.br
0800 486638, 48 3441 1000

ELEKTRO

Empresa de energia elétrica
(São Paulo e Mato Grosso do Sul)
www.elektro.com.br
0800 124050, 0800 7010155
atendimento ao deficiente auditivo
e de fala
atendimento@elektro.com.br

ELETROACRE

Distribuidora de energia
www.eleetroacre.com.br
68 3212 5848
ouvidoria@eleetroacre.com.br

ELETROBRÁS

Coordenação e integração
do setor elétrico brasileiro
www.eleetrobras.gov.br
21 2514 4526, 21 2514 6447
ouvidoria@eleetrobras.com

ELETROCAR

Empresa de energia elétrica
(Rio Grande do Sul)
www.eleetrocar.com.br
54 3329 9900
ouvidoria@eleetrocar.com.br

ELETRONORTE

Empresa de energia elétrica para a região Norte
www.eln.gov.br
0800 6446139, 61 3429 6139
ouvidoria@eln.gov.br

ELFSM

Empresa de energia elétrica (Espírito Santo)
www.elfsm.com.br
0800 7070909, 0800 7272299
atendimento deficiente auditivo
ou de fala
elfsm@elfsm.com.br

EMPLASA

Empresa Paulista de Planejamento
Metropolitano
www.emplasa.sp.gov.br
11 3293 5316, 11 3293 5308
ouvidoria@emplasa.sp.gov.br

EMTU

Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos
de São Paulo
www.emtu.sp.gov.br
twitter.com/emtu_oficial
0800 7240555



SE DEPENDER DA GENTE, NÃO VAI FALTAR COMUNICAÇÃO EM CAMPO.

OI. PATROCINADORA OFICIAL E FORNECEDORA DE TODOS OS SERVIÇOS
DE TELECOMUNICAÇÕES PARA A COPA DO MUNDO DA FIFA BRASIL 2014™.



OI.
PATROCINADORA
OFICIAL.

ENERGISA

Concessionária de energia
www.energisa.com.br/
79 2106 1655 Sergipe 32 3429 6285
Minas Gerais, Nova Friburgo 83 2106 7277
ouvidoria-se@energisa.com.br
ouvidoria-mg@energisa.com.br
ouvidoria-nf@energisa.com.br
ouvidoria-pb@energisa.com.br

ESPM – ESCOLA SUPERIOR DE PROPAGANDA E MARKETING

Cursos de graduação, extensão e pós-graduação
21 5085 4600 21 5081 8200
www.espm.br
ouvidoriarj@espm.br

FEDERALCRED

Serviços financeiros
www.federalcred.com.br
twitter.com/federalcred
82 3214 6601
ouvidoria@federalcred.com.br

FIBRA

Serviços financeiros
www.bancofibra.com.br
0800 9400888

FIBRIA

Fabricante de papel e celulose
www.fibria.com.br
0800 8911730

FININVEST

Cartões de crédito
www.fininvest.com.br
0800 7226281

FOCO

Investimentos
www.focoinvestimentos.com.br
0800 7225042
foco@focoinvestimentos.com.br

FUNDAÇÃO CESP

Administra planos de previdência e saúde para colaboradores da empresa
11 3068.3011 ouvidoria@funcesp.com.br
http://www.prevcesp.com.br/
ouvidoria@funcesp.com.br

GAP

Serviços financeiros
www.gapasset.com.br
0800 7253219

GÁVEA

Investimentos
www.gaveainvest.com.br
0800 6042832

GE MONEY

Serviços financeiros
www.gemoney.com.br
0800 7224345

GERAÇÃO FUTURO

Corretora de valores
www.gerafuturo.com.br
0800 6058888

GOLDMAN SACHS

Serviços financeiros
www.goldmansachs.com
0800 7275764
ouvidoriagoldmansachs@gs.com

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

www.ouvidoria.ba.gov.br
0800 2840011

GOVERNO DO ESTADO DE ALAGOAS

www.governo.al.gov.br
www.ouvidoria.al.gov.br/
0800 2842223, 82 3315 1595
ouvidoria@ouvidoria.al.gov.br

GOVERNO DO ESTADO DE AMAZONAS

www.amazonas.am.gov.br
www.ouvidoria.am.gov.br/
0800 2862300
redacao@agecom.am.gov.br

GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO

www.mt.gov.br
www.ouvidoria.mt.gov.br
0800 6471520, 65 3613 4620
ouvidoriageral@governadoria.mt.gov.br

GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

www.mg.gov.br
www.ouvidoriageral.mg.gov.br/
twitter.com/governomg
www.youtube.com/governodeminasgerais
www.blog.mg.gov.br/
0800 2839191,
31 3915 1975
marcio.prado@ouvidoriageral.mg.gov.br

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO

www.pe.gov.br
www.ouvidoria.pe.gov.br/
0800 2812900
ouvidoria@ouvidoria.pe.gov.br
<ouvidoria@ouvidoria.pe.gov.br>

GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA

www.sc.gov.br www.ouvidoria.sc.gov.br/
48 3221 8690, 0800 6448500

GOVERNO DO ESTADO DE SERGIPE

www.se.gov.br/
www.ouvidoriageral.se.gov.br/
0800 2840095, 79 3179 4913

**GOVERNO DO ESTADO DE
SÃO PAULO**

www.saopaulo.sp.gov.br
www.ouvidoria.sp.gov.br/
twitter.com/governosp
www.youtube.com/governosp
[flickr.com/photos/governosp](https://www.flickr.com/photos/governosp)
0800 178989, 11 3372 6405
pge@ouvidoria.sp.gov.br

GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ

www4.ap.gov.br
96 3212 1204, 96 3212 1200
dcn@secom.ap.gov.br

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

www.ceara.gov.br
85 3101 3467
soma@soma.ce.gov.br

GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ

www.pr.gov.br
www.ouvidoria.pr.gov.br/
0800 411113, 41 3883 4000

GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ

www.pi.gov.br
www.ouvidoriageral.pi.gov.br/
0800 2805000, 86 3216 4473
atendimento@ouvidoriageral.pi.gov.br

**GOVERNO DO ESTADO DO
RIO DE JANEIRO**

www.falacidadao.rj.gov.br
www.governo.rj.gov.br
127

**GOVERNO DO ESTADO DO
RIO GRANDE DO SUL**

www.estado.rs.gov.br
0800 6440045, 51 3210 4522
ouvidoria@gg.rs.gov.br

GREENLINE

Planos de saúde
www.greenlinesaude.com.br/
ouvidoria@greenlinesaude.com.br

GS ALLOCATION

Serviços financeiros
www.gsallocation.com.br
0800 7253219
contato@gsallocation.com.br

GUANABARA

Serviços financeiros
www.bcoguan.com.br
0800 2822561
ouvidoria@bancoguanabara.com.br

HIPERCARD

Cartões de crédito
www.hipercard.com.br
0800 5700011, 0800 7221722
atendimento para deficiente
auditivo ou de fala

HONDA

Serviços financeiros
www.bancohonda.com.br
0800 7746633

HSBC

Serviços financeiros
www.hsbc.com.br
0800 7013904, 0800 7015934
Atendimento para deficiente auditivo
ou de fala

ICATU

Fundos e investimentos
www.icatu.com.br
0800 2860047
ouvidoria@icatusseguros.com.br

INDUSTRIAL DO BRASIL

Serviços financeiros
www.bancoindustrial.com.br/
0800 7250074

INDUSVAL MULTISTOCK

Serviços financeiros
www.indusval.com.br/
0800 7040418

INMETRO

Instituto nacional de metrologia,
normalização e qualidade industrial
www.inmetro.gov.br
0800 2851818

INSS

Instituto Nacional de Seguridade Social
www.mpas.gov.br
www.previdencia.gov.br
twitter.com/previdencia
135
ouvidoria@previdencia.gov.br

**INSTITUTO MAUÁ DE TECNOLOGIA
CURSOS DE GRADUAÇÃO,
EXTENSÃO E PÓS-GRADUAÇÃO**

www.maua.br blog.maua.br/
twitter.com/infomaua
ouvidor_interno@maua.br

INTERCAP

Serviços financeiros
www.intercap.com.br
0800 7701910
ouvidoria@intercap.com.br

**ITAIPU BINACIONAL
GERADORA DE ENERGIA ELÉTRICA**

www.itaipu.gov.br/
45 3520 6800
ouvidoria@itaipu.gov.br
defensoria@itaipu.gov.py

ITAÚ

Serviços financeiros
www.itaui.com.br
0800 5700011, 0800 7221722
Atendimento ao deficiente auditivo ou de fala

ITAÚ PERSONNALITÉ

Serviços financeiros
www.itaupersonnalite.com.br
0800 5700011

ITAÚ SEGUROS

Seguros de vida, auto, residência,
condomínio, empresas, grandes riscos
www.itauseguros.com.br
0800 5700011

INCOR

Instituto do Coração
www.incor.usp.br
11 3069 5021

INSTITUTO BUTANTAN

Soros e vacinas offídicas
11 3726 7222 ramal 2139
www.butantan.gov.br
ouvidoria@butantan.gov.br

INVESTSHOP

Serviços financeiros
www.investshop.com.br
0800 5700011

LACAN

Investimentos
www.lacaninvest.com.br
ouvidoria@grupolacan.com.br

LIGHT

Serviços de eletricidade (Rio de Janeiro)
www.light.com.br
0800 2840182

LIQUIGÁS

Distribuidora de gás
11 3703 2810 11 3703 2811
www.liquigas.com.br
ouvidoria@liquigas.com.br

LOSANGO

Serviços financeiros
www.losango.com.br
0800 7013904

LUSO BRASILEIRO

Serviços financeiros
www.lusobrasileiro.com.br
0800 7705876

MACKENZIE

Cursos de graduação, extensão
e pós-graduação
www.mackenzie.com.br
11 2114 8000
ouvidoria.upm@mackenzie.br

MAPFRE

Seguros
www.mapfre.com.br
0800 7751079
ouvidoriaexterna@mapfre.com.br

MÁXIMA

Gestão de recursos de terceiros
www.maximaasset.com.br
0800 2851200
ouvidoria@bancomaxima.com.br

MERCANTIL DO BRASIL

Serviços financeiros
www.mercantildobrasil.com.br
0800 7070384, 0800 7070391
Atendimento para deficiente
auditivo ou de fala

METRÔ

Companhia Metropolitana de São Paulo
www.metro.sp.gov.br
11 3371 7274
ouvidoria@metrosp.com.br

MINISTÉRIO DA AGRICULTURA

www.agricultura.gov.br
0800 7041995
ouvidoria@agricultura.gov.br

METRÔ

Companhia Metropolitana de São Paulo
www.metro.sp.gov.br
11 3371 7274
ouvidoria@metrosp.com.br

MINISTÉRIO DA CULTURA

www.cultura.gov.br/
twitter.com/culturagovbr
[www.flickr.com/photos/ministeriodacultura_blogs.](https://www.flickr.com/photos/ministeriodacultura_blogs/)
cultura.gov.br/
<http://www.cultura.gov.br/site/ouvidoria/>
61 2024 2082

MINISTÉRIO DA FAZENDA

www.fazenda.gov.br
portal.ouvidoria.fazenda.gov.br/
0800 7021111

MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL

www.integracao.gov.br
0800 610021
ouvidoria@integracao.gov.br

**MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA
E ASSISTÊNCIA SOCIAL**

www.previdencia.gov.br
twitter.com/previdencia
0800 780191
ouvidoria@previdencia.gov.br

MINISTÉRIO DA SAÚDE

www.saude.gov.br
twitter.com/minsaude
www.youtube.com/msgripesuina
0800 611997
ouvidoria@saude.gov.br

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES

www.mc.gov.br
twitter.com/mincomunicacoes
61 3311 6065
<http://www.mc.gov.br/ouvidoria2>

MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA

www.mme.gov.br/
61 3319 5335, 61 3319 5036
ouvidoria.geral@mme.gov.br
www.mme.gov.br/ouvidoriaexterno

**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO
AGRÁRIO**

www.mda.gov.br/
61 2020 0904

**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO
SOCIAL E COMBATE À FOME**

www.mds.gov.br
0800 7072003
ouvidoria@mds.gov.br

**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO,
INDÚSTRIA E COMÉRCIO**

www.desenvolvimento.gov.br/
61 2027 7646
ouvidoria@desenvolvimento.gov.br

MINISTÉRIO DO ESPORTE

www.esporte.gov.br/
61 3217 1855
ouvidoria@esporte.gov.br

**MINISTÉRIO DO TRABALHO
E DO EMPREGO**

www.mte.gov.br
www.twitter.com/TrabalhoGovBR
158, 61 3317 6969 fax
ouvidoria@mte.gov.br

MINISTÉRIO DO TURISMO

www.turismo.gov.br/
twitter.com/mturismo
www.youtube.com/MinisterioTurismo
www.facebook.com/MinisterioTurismo
61 2023 8000
fernando.costa@turismo.gov.br

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO
DA BAHIA**

www.mp.ba.gov.br
0800 2846803
ouvidoria@mp.ba.gov.br

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO
DO PARÁ**

www.mp.pa.gov.br
91 4006 3654
91 4006 3656

MORGAN STANLEY

Serviços financeiros
www.morganstanley.com.br
0800 7746058

NATURA

Cosméticos e produtos de beleza
www.natura.com.br
www.youtube.com/naturabemestarbem
twitter.com/naturanet
0800 7761620
ouvidoria.fornecedores@natura.net

NET

www.netcombo.com.br
0800 7010180

NOVA PALMA ENERGIA

Empresa de energia elétrica
(Rio Grande do Sul)
www.novapalmaenergia.com.br/
0800 517761

OPPORTUNITY

Investimentos
www.opportunity.com.br
0800 2823853
opportunity@opportunity.com.br

**OUVIDORIA DAS POLÍCIAS CIVIL
E MILITAR**

www.ouvidoria-policia.sp.gov.br
0800 177070

PAM PARANÁ

Investimentos
www.paranafundos.com.br
0800 6456094
pam@paranafundos.com.br
atendimento@jmalucelli.com.br

PAULISTA

Serviços financeiros
www.bancopaulista.com.br
0800 7726116
ouvidoria@bancopaulista.com.br

PARANÁBANCO

Serviços financeiros
www.paranabanco.com.br
0800 6456094

PÁSSARO VERDE

Empresa de ônibus
www.passaroverde.com.br/
0800 7244400, 0800 8800144 atendimento
para deficiente auditivo ou de fala

PAVARINI E ÓPICE

Gestão de ativos
www.pavariniopice.com.br
11 3266 6770
fatima@pavariniopice.com.br

PERNAMBUCANAS

Rede de lojas
www.pernambucanas.com.br
0800 7029248
ouvidoria@pernambucanas.com.br

PETROBRAS

Distribuidora de combustíveis
www.petrobras.com.br
www.youtube.com/canalpetrobras
www.facebook.com/fanpagepetrobras
www.flickr.com/photos/petrobras
fatosedados.blogspotpetrobras.com.br/
twitter.com/blogpetrobras
21 3224 6666, 0800 2828280
ouvidoria@petrobras.com.br

PINE

Empréstimo
www.bancopine.com.br
0800 7257463
ouvidoria.pine@bancopine.com.br

PORCÃO

Churrascaria
www.porca.com.br
twitter.com/Porcaoficial
21 3389 8989
cr@porcao.com.br

PORTO SEGURO

Seguros
www.portoseguro.com.br
www.youtube.com/portoseguro
twitter.com/portoseguro
11 3366 6680, 0800 7271184
ouvidoria@portoseguro.com.br

PORTO SEGURO INVESTIMENTOS

Fundos de investimentos
www.portoseguro.com.br
11 3366 6680 0800 7271184
ouvidoria@portoseguro.com.br

PREFEITURA DE BELO HORIZONTE (MINAS GERAIS)

portalpbh.pbh.gov.br/
twitter.com/pbhonline
www.flickr.com/photos/portalpbh/
156
31 3277 1459 fax
ouvim@pbh.gov.br

PREFEITURA DE BELÉM (PARÁ)

www.belem.pa.gov.br
twitter.com/pmb_oficial
www.youtube.com/canalpmb
0800 0913622

PREFEITURA DE CAMPINAS (SÃO PAULO)

www.campinas.sp.gov.br
0800 7727456, 156

PREFEITURA DE CUIABÁ (MATO GROSSO)

www.cuiaba.mt.gov.br
twitter.com/secomcuiaba
0800 6450156

PREFEITURA DE FORTALEZA (CEARÁ)

www.fortaleza.ce.gov.br
85 3105 1500
ouvidoriageral@fortaleza.ce.gov.br

PREFEITURA DE JOÃO PESSOA (PARAÍBA)

www.joaopessoa.pb.gov.br
twitter.com/pmijponline
www.youtube.com/pmijponline
83 3218 6167
ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br

PREFEITURA DE MANAUS (AMAZONAS)

www.manaus.am.gov.br
92 3672 1604, 92 3672 1611
ouvidoria@pmm.am.gov.br

PREFEITURA DE NATAL (RIO GRANDE DO NORTE)

www.natal.rn.gov.br
84 3232 1003

PREFEITURA DE PALMAS (TOCANTINS)

www.palmas.to.gov.br
0800 6464156

PREFEITURA DE SALVADOR (BAHIA)

www.salvador.ba.gov.br
71 2203 5008
gabinete.ouvidoria@salvador.ba.gov.br

PREFEITURA DE SANTOS (SÃO PAULO)

www.santos.sp.gov.br
0800 112056
ouvidoria@santos.sp.gov.br

PREFEITURA DE SÃO PAULO (SÃO PAULO)

www.prefeitura.sp.gov.br
twitter.com/prefeiturasp
0800 175717

PREFEITURA DE TERESINA (PIAUÍ)

86 3215 7512
www.teresina.pi.gov.br
ouvidoria@teresina.pi.gov.br

PREFEITURA DE VITÓRIA (EPÍRITO SANTO)

www.vitoria.es.gov.br
www.twitter.com/vitoriaonline
www.facebook.com/prefeituradevitoria
27 3382 6345

PREFEITURA DO RECIFE (PERNAMBUCO)

www.recife.pe.gov.br
twitter.com/recifeweb
0800 2814090
reciferesponde@recife.pe.gov.br

PREFEITURA DO RIO DE JANEIRO (RIO DE JANEIRO)

www.rio.rj.gov.br
21 2976 1054
ouvidoriacentral@pcrj.rj.gov.br

PROCON – SP

Órgão de defesa do consumidor
www.procon.sp.gov.br
11 3826 1457
ouvidoria@procon.sp.gov.br

PRODESP

Companhia de Processamento de
Dados do Estado de São Paulo
www.prodesp.sp.gov.br
11 3315 0962 assuntos do Poupatempo,
11 2845 6396 assuntos da Prodesp
ouvidoria@prodesp.sp.gov.br

PROSPER

Serviços financeiros
www.bancoproper.com.br
0800 0265666
ouvidoria@proper.com.br

QUALICORP

Corretora de seguros
www.qualicorp.com.br
ouvidoria@qualicorp.com.br

RÁDIO TÁXI VERMELHO

Táxis especiais credenciados
www.radiotaxivermelhoebranco.com.br
11 3146 4000
ouvidoria@radiotaxivermelhoebranco.com.br

REDE ENERGIA – CAIUÁ

Empresa de energia elétrica (São Paulo)
www.gruporede.com.br
0800 7010324
ouvidoria.redesul@redenergia.com

REDE ENERGIA – CELPA

Empresa de energia elétrica (Pará)
www.celipa.com.br
0800 0918500
ouvidoria.celipa@redenergia.com

REDE ENERGIA – CELTINS

Empresa de energia elétrica (Tocantins)
www.gruporede.com.br
0800 6461196
ouvidoria.celtins@redenergia.com

REDE ENERGIA – CEMAT

Empresa de energia elétrica (Mato Grosso)
www.cemat.com.br
0800 651111
ouvidoria.cemat@redenergia.com

REDE ENERGIA – BRAGANTINA

Empresa de energia elétrica (São Paulo)
www.gruporede.com.br
0800 7010324
ouvidoria.redesul@redenergia.com

REDE ENERGIA – ENERSUL

Empresa de energia elétrica
(Mato Grosso do Sul)
www.enersul.com.br
0800 7220446
ouvidoria.enersul@enersul.com.br

REDECARD

Rede de pagamentos eletrônicos
www.redecad.com.br
11 3133 1880

RIO BRAVO

Investimentos
www.riobravo.com.br
0800 7229910
ouvidoria@riobravo.com.br

RODOBENS

Serviços financeiros
www.rodobens.com.br
0800 7018606
atendimento@rodobens.com.br

RURAL

Serviços financeiros
www.rural.com.br
0800 7057777, 0800 7257535
Atendimento para deficiente
auditivo e de fala

SABESP

Companhia de Saneamento
Básico do Estado de São Paulo
www.sabesp.com.br
www.youtube.com/saneamentosabesp
www.flickr.com/photos/sabesp
twitter.com/ciasabesp
0800 0550565

SAFDIÉ

Investimentos
www.safdie.com.br/
0800 7725066
ouvidoria@safdie.com.br

SAFRA

Serviços financeiros
www.safranet.com.br
0800 7701236

SANTANDER

Serviços financeiros
www.santander.com.br
twitter.com/santander_br
0800 7260322

SANTANDER SEGUROS

Seguros
www.realseguros.com.br
0800 2868787

SCHAHIN

Serviços financeiros
www.schahin.com.br
0800 7031996, 0800 6042626
atendimento ao deficiente
auditivo e de fala



Uma empresa especializada em serviços para Ouvidorias

Projeto de
implantação



Normas e
procedimentos



Sistema
de Ouvidoria



Cursos e
Certificação



Sensibilização



www.omb.com.br

SCHRODER

Investimentos
www.schroders.com.br/
0800 2829900
schroders@br.schroders.com

**SECRETARIA DA FAZENDA
DO ESTADO DO CEARÁ**

www.sefaz.ce.gov.br/
85 3101 9171
ouvidoria@sefaz.ce.gov.br

**SECRETARIA DE ESPORTE,
LAZER E TURISMO DO
ESTADO DE SÃO PAULO**

www.selt.sp.gov.br/
11 3241 5822
ouvidoria@selt.sp.gov.br

**SECRETARIA DE TURISMO DO ESTADO
DE SANTA CATARINA**

http://www.sol.sc.gov.br/
www.ouvidoria.sc.gov.br/
0800 6448500
setur@pmf.sc.gov.br

**SECRETARIA DE TURISMO
DO ESTADO DO CEARÁ**

http://www.setur.ce.gov.br/
85 3101 4669, 85 3101 3481
turismo@setur.ce.gov.br

**SECRETARIA DO ESTADO DO
MEIO AMBIENTE DE SÃO PAULO**

www.ambiente.sp.gov.br
https://twitter.com/ambientesp
www.youtube.com/ambientesp
11 3133 3479
11 3133 3477
11 3133 3487
ouvidoria@ambiente.sp.gov.br

SEMEAR

Serviços financeiros
www.bancosemear.com.br
0800 9427600
bancosemear@bancosemear.com.br

SERCOMTEL

Telecomunicações
www.sercomtel.com.br
0800 4000430

SICREDI

Cooperativa de crédito
www.sicredi.com.br
0800 6462519

SLW CORRETORA

Corretora de valores e câmbio
www.slw.com.br
0800 7243004
ouvidoria@slw.com.br

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE BRASIL

Serviços financeiros
www.sgbrasil.com.br
0800 7709798
faleconosco@sgcib.com

SOFISA

Serviços financeiros
www.sofisa.com.br
0800 7235500
ouvidoria@sofisa.com.br

SULAMÉRICA

www.sulamerica.com.br
ouvidoria@sulamerica.com.br

SUMITOMO

Corretora de valores e câmbio
www.smbcgroup.com.br/
0800 7222762
ouvidoria@smbcgroup.com.br

SUSEP

Superintendência de Seguros
Privados – Ministério da Fazenda
www.susep.gov.br
0800 0218484
ouvidoria.mercado@susep.gov.br

TELEFÔNICA

Empresa de telefonia
www.telefonica.com.br
0800 7751212

TOKIO MARINE SEGURADORA

Seguros, previdência privada, capitalização
www.tokiomarine.com.br
ouvidoria@tokiomarine.com.br

TOKYO-MITSUBISHI UFI

Serviços financeiros
www.br.bk.mufg.jp
0800 7704060
ouvidoria@br.mufg.jp

TRANSPETRO

Transporte e armazenagem
de petróleo e derivados, álcool
e gás natural
www.transpetro.com.br
21 3211 7848
ouvidoria@transpetro.com.br

TRIBANCO

Serviços financeiros
www.tribanco.com.br
0800 7274017

UFC

Universidade Federal do Ceará
www.ufc.br
85 3366 7339
ouvidoria@ufc.br

UFG

Universidade Federal de Goiás
www.ufg.br
 62 3521 1149
ouvidoria@reitoria.ufg.br

UFSC

Universidade Federal de Santa Catarina
www.ufsc.br
 48 3721 9955
falecom@ouvidoria.ufsc.br

UNISA

Cursos de graduação e pós-graduação
www.unisa.br
www.flickr.com/photos/universidade-desantoamaro/
www.youtube.com/sejaunisa
twitter.com/unisantoamaro
 0800 171796, 8141 8555

ULTRAFARMA

Medicamentos, perfumaria e cosméticos
www.ultrafarma.com.br
ouvidoria@ultrafarma.com.br

ULTRAGAZ

Distribuidora de gás
www.ultragaz.com.br
 11 3177 6481

VOTORANTIM ASSET MANAGEMENT

Investimentos
www.vam.com.br
 0800 7070083
sac@bancovotorantim.com.br

VOTORANTIM

Cimento, mineração e metalurgia
www.votorantim.com.br
 0800 8911729

VR

Serviços financeiros
www.vr.com.br
 0800 7700417
ouvidoria@vr.com.br

XP INVESTIMENTOS

Palestras, cursos e serviços de consultoria para investimentos
www.xpi.com.br
 0800 7223710

ZURICH

Seguros
www.zurich.com.br
 0800 2854141, 31 3348 7900
 para Minas Gerais
ouvidoria@br.zurich.com

{ índice remissivo

ABC Brasil	48	Banco do Brasil	49	Boa Vista Energia	50
ACE	48	Banco do Nordeste	49	Bonsucesso	50
AES Eletropaulo	48	Banco fator	49	BPN Brasil	52
AES Sul	48	Banco Fiat	49	BR Distribuidora	52
Agepan	48	Banco Ford	49	Bradesco	52
Ager	48	Banco GMAC	49	Bradesco Seguros e Previdência	52
Agerba	48	Banco IBI	49	BRB	52
Agergs	48	Banco John Deere	49	BVA	52
AGR	48	Banco Mercedes-Benz	49	Brascan	52
Ágora	48	Banco Modal	50	BTG Pactual	52
AleSat	48	Banco Panamericano	50	BV Financeira	52
Aliança do Brasil	48	Banco Pecúnia	50	Cacique	52
Allianz	48	Banco Popular do Brasil	50	Caema	52
América Futebol Clube	48	Banco Rendimento	50	Caer	52
American Express	48	Banco Toyota	50	Caern	52
Aneel	48	Banco Volkswagen	50	Cagece	52
Antaq	48	Banco Votorantim	50	Caixa	52
Angeloni	48	Bandeirante Energia	50	Caixa Seguros e Previdência	52
Annt	49	Banese	50	Câmara Municipal de Salvador	52
Anvisa	49	Banestes	50	Câmara Municipal do Rio de Janeiro	52
Arce	49	Banpará	50	Câmara Municipal de São Paulo	52
Arcon	49	Banrisul	50	Canarinho	52
Arpe	49	BBM	50	Casan	52
Artesp	49	Besaf	50	Ceb	52
Bahiagás	49	Belas Artes	50	Ceee	53
Banco Alfa	49	BIC (Banco Industrial e Comercial)	50	Ceg Rio	53
Banco Azteca do Brasil	49	BGN	50	Cegás	53
Banco BNP Paribas	49	BMG	50	Celesc	53
Banco Central do Brasil	49	BNDES	50	Celg	53
Banco da Amazônia	49	BNY Mellon	50	Cemar	53

Cemig	53	Governo de Santa Catarina	58	Porto Seguro	62
Cepisa	53	Governo de Sergipe	58	Porto Seguro Investimentos	62
Ceron	53	Governo de São Paulo	59	Prefeitura de Belo Horizonte	62
Cesp	53	Governo do Amapá	59	Prefeitura de Belém	62
Cetesb	53	Governo do Ceará	59	Prefeitura de Campinas	62
Cgtee	53	Governo do Paraná	59	Prefeitura de Cuiabá	62
Chesf	53	Governo do Piauí	59	Prefeitura de Fortaleza	62
Cielo	53	Governo do Rio de Janeiro	59	Prefeitura de João Pessoa	62
Citibank	53	Governo do Rio Grande do Sul	59	Prefeitura de Manaus	62
Classes Laboriosas	53	Greenline	59	Prefeitura de Natal	62
CNH Capital	53	GS Allocation	59	Prefeitura de Palmas	62
Cocel	53	Guanabara	59	Prefeitura de Salvador	62
Coelce	53	Hipercard	59	Prefeitura de Santos	62
Coinvalores	53	Honda	59	Prefeitura de São Paulo	62
Comgás	53	HSBC	59	Prefeitura de Teresina	62
Conselho Municipal de Saúde do Rio de Janeiro	53	Icatu	59	Prefeitura de Vitória	62
Copasa	54	Industrial do Brasil	59	Prefeitura de Recife	62
Copel	54	Indusval Multistock	59	Prefeitura do Rio de Janeiro	62
Copergás	54	Inmetro	59	Procon SP	62
Correios	54	INSS	59	Prodesp	62
CPFL Energia	54	Instituto Mauá de Tecnologia	59	Prosper	63
CPTM	54	Intercap	59	Qualicorp	63
Cotação On Time	54	Itaipu Binacional	59	Rádio Taxi Vermelho	63
Credicard	54	Itaú	59	Rede Energia	63
Credial	54	Itaú Personalité	60	Redecard	63
Credibel	54	Itaú Seguros	60	Rio Bravo	63
Credig Agricole Brasil	54	Incor	60	Rodobens	63
Credit Suisse	54	Instituto Butantan	60	Rural	63
Credit Suisse Hedging Griffo	54	InvestShop	60	Sabesp	63
Cruzeiro do Sul	54	Lecan	60	Safdié	63
CVM	54	Light	60	Safra	63
Daycoval	54	Liquigás	60	Santander	63
Dersa	54	Losango	60	Santander Seguros	63
Detran (AM)	54	Luso Brasileiro	60	Schahin	63
Detran (BA)	54	Mackenzie	60	Schroder	64
Detran (CE)	54	Mapfre	60	Secretaria da Fazenda do Ceará	64
Detran (DF)	54	Máxima	60	Secretaria de Esporte, Lazer e	64
Detran (MA)	56	Mercantil do Brasil	60	Turismo de São Paulo	
Detran (MT)	56	Metrô	60	Secretaria de Turismo	64
Detran (PB)	56	Ministério da Agricultura	60	de Santa Catarina	
Detran (PE)	56	Ministério da Cultura	60	Secretaria de Turismo do Ceará	64
Detran (PI)	56	Ministério da Fazenda	60	Secretaria do Meio Ambiente de	64
Detran (RN)	56	Ministério da Integração Nacional	60	São Paulo	
Detran (SE)	56	Ministério da Previdência e	60	Semear	64
Deutsche Bank	56	Assistência Social	60	Sercomtel	64
Diners Club	56	Ministério da Saúde	60	Sicredi	64
Easynvest	56	Ministério das Comunicações	60	SLW Corretora	64
Eevp	56	Ministério de Minas e Energia	60	Société Générale Brasil	64
Eflul	56	Ministério do Desenvolvimento	61	Sofisa	64
Elektro	56	Agrário	61	Sulamérica	64
Eletroarce	56	Ministério do Desenvolvimento	61	Sumitomo	64
Eletrobrás	56	Social e Combate a Fome	61	Susep	64
Eletrocar	56	Ministério do Desenvolvimento,	61	Telefonica	64
Eletronorte	56	Indústria e Comércio	61	Tokio Marine	64
Elfsm	56	Ministério do Esporte	61	Tokyo-Mitsubishi UFJ	64
Emplasa	56	Ministério do Trabalho	61	Transpetro	64
EMTU	56	e do Emprego	61	Tribanco	64
Energisa	58	Ministério do Turismo	61	Universidade Federal do Ceará	64
ESPM	58	Ministério Público do Estado	61	Universidade Federal de Goiás	64
Federalcred	58	da Bahia	61	Universidade Federal de	65
Fibra	58	Ministério Público do Estado	61	Santa Catarina	
Fibria	58	do Pará	61	Unisa	65
Fininvest	58	Morgan Stanley	61	Ultrafarma	65
Foco	58	Natura	61	Ultragaz	65
Fundação CESP	58	Net	61	Votorantim Asset Management	65
GAP	58	Nova Palma Energia	61	Votorantim	65
Gávea	58	Opportunity	61	VR	65
GE Money	58	Ouvidoria das Policias Civil e Militar	61	XP Investimentos	65
Geração Futuro	58	Pam Paraná	61	Zurich	65
Goldma Sachs	58	Paulista	61		
Governo da Bahia	58	ParanáBanco	61		
Governo de Alagoas	58	Pássaro Verde	61		
Governo de Amazonas	58	Pavarini e Ópice	61		
Governo de Mato Grosso	58	Pernambucanas	61		
Governo de Minas Gerais	58	Petrobrás	61		
Governo de Pernambuco	58	Pine	62		
		Porcão	62		

Gostamos de saber o que você tem a dizer e temos um lugar especial para ouvi-lo.

Banco do Brasil. Um banco diferente que liga tudo isso.

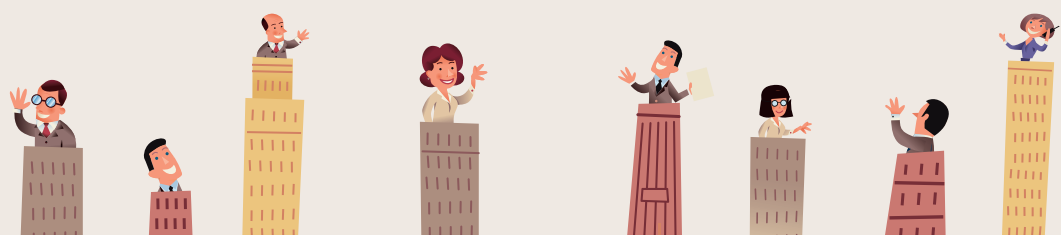
A ouvidoria do Banco do Brasil é um lugar especial para conversarmos com você. Afinal, é ouvindo, respeitando e proporcionando soluções que todos os dias podemos construir um banco todo seu.

Central de Atendimento BB	4004 0001 ou 0800 729 0001
SAC	0800 729 0722
Ouvidoria BB	0800 729 5678
Deficiente Auditivo ou de Fala	0800 729 0088
ou acesse bb.com.br	

BANCO DA ANA E DA BIA



todo seu



[www. guia de ouvidorias.com.br](http://www.guia de ouvidorias.com.br)

INICIATIVA _____



PATROCÍNIO _____

