

# Parecer Técnico

## **Assunto: Resolução CNSP nº 279/13 – Validação do Relatório Semestral da Ouvidoria**

### **1. Exposição de Motivos**

A Resolução CNSP nº 279, de 30/01/13, contém o seguinte dispositivo (Inciso VI do Artigo 4º):

*“Constituem atribuições da ouvidoria... elaborar e encaminhar ao comitê de auditoria, quando existente, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da entidade, ao final de cada semestre, relatório **validado pela auditoria interna** com o seguinte conteúdo mínimo...”*  
(grifo nosso)

O referido regulamento, portanto, atribui à Auditoria Interna das seguradoras a incumbência de validar o conteúdo do relatório semestral da Ouvidoria, o que passou a ser obrigatório a partir do documento emitido no primeiro semestre de 2013.

Dado o caráter pioneiro da incumbência, tanto na Comissão de Controle Interno como na Comissão de Ouvidoria surgiram dúvidas sobre o escopo, alcance e abrangência da exigida validação. Ademais, ouvidos Auditores Internos de algumas seguradoras, foram identificadas abordagens diferentes para a validação do relatório do primeiro semestre de 2013.

Por esses motivos, visando sugerir uma linha de ação padronizada ao mercado, e tendo sido o assunto deliberado na reunião da Comissão de Controle Interno de 12/11/13, foi formado um Grupo de Trabalho para estudar o tema e emitir parecer técnico a respeito, o qual, uma vez concluído, foi submetido à deliberação do plenário da Comissão e aprovado nos termos abaixo.

### **2. Da Interpretação do Inciso VI do Artigo 4º da Resolução CNSP nº 279/13**

A expressão *“relatório validado pela auditoria interna”* indica que a Auditoria Interna, com caráter de obrigatoriedade, deve aferir se o conteúdo do relatório da Ouvidoria é consistente com o histórico dessa atividade no semestre a que se refere, para, com base nos testes realizados, suportar a emissão de um parecer a respeito. Por conseguinte, a mencionada expressão, em princípio, exclui a obrigatoriedade de uma auditoria completa dos procedimentos, sistemas e controles da Ouvidoria, ou seja, limita o escopo do trabalho à validação propriamente dita do que contém o relatório.

Nada obsta, porém, que se programe, com base em um estudo de riscos, a realização de trabalhos mais abrangentes na operação de Ouvidoria, seja por conveniência e/ou por cultura da entidade, seja para facilitar o entendimento visando à realização dos testes semestrais para validação do relatório. Entretanto, os resultados desses trabalhos mais abrangentes, que não têm caráter obrigatório, devem ser objeto de relatórios de auditoria específicos, que não se confundem com o parecer sobre o conteúdo do relatório semestral da Ouvidoria, este sim mandatário.

### **3. Recomendações para a Validação do Relatório Semestral da Ouvidoria**

#### **3.1. Do Conteúdo Mínimo**

Considerando que a Resolução CNSP nº 279/13 estabelece o conteúdo mínimo do relatório semestral da Ouvidoria, recomenda-se, primeiramente, atestar se o referido documento contém, no mínimo, o que está estabelecido naquele normativo, a saber:

- a) informações e comentários sobre a qualidade e adequação da estrutura da Ouvidoria;
- b) dados e informações sobre a eficácia dos sistemas e procedimentos da Ouvidoria;
- c) estatísticas das ações da Ouvidoria em bases mensais e anuais e sua comparação com o mesmo período do ano anterior;
- d) resumo das medidas corretivas e/ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas propostas no semestre, incluindo a periodicidade, forma de encaminhamento, indicação se foram acatadas e, se sim, os prazos de implantação, e, se não acatadas, as respectivas justificativas; e
- e) informações e comentários sobre outros requisitos da Resolução.

### **3.2. Da Qualidade e Adequação da Estrutura e da Eficácia dos Sistemas e Procedimentos de Ouvidoria**

O teor do relatório, uma vez validado, por si só já fornece condições para a Auditoria Interna emitir sua opinião a respeito da informação registrada no relatório sobre a qualidade e adequação da estrutura e sobre a eficácia dos sistemas e procedimentos de Ouvidoria. Com efeito, tais aspectos estão intimamente relacionados à capacidade da Ouvidoria de dar vazão às demandas dos consumidores dentro dos prazos estabelecidos e à existência de processos e controles que garantam adequada gestão das atividades a ela inerentes, aspectos que, como se verá adiante, é parte obrigatória das estatísticas que devem ser mencionadas no documento.

Todavia, e sempre que o Auditor Interno entender necessário, devem ser realizadas entrevistas com os funcionários e gestores da operação de Ouvidoria, bem como com o Ouvidor, a fim de obter subsídios adicionais à formação de sua opinião.

### **3.3. Estatísticas das Ações da Ouvidoria**

Recomenda-se, inicialmente, atestar se pelo menos as seguintes estatísticas estão registradas no relatório:

- a) quantidade de reclamações recebidas e respondidas mês a mês;
- b) prazo médio de resposta;
- c) distribuição das reclamações por origem (segurado, terceiro, corretor, etc.);
- d) distribuição das reclamações por canal de atendimento (SAC, 0800, e-mail, carta, Susep, etc.);
- e) distribuição das reclamações por produto, ramo, atividade, área, etc.
- f) distribuição das reclamações por motivos;
- g) distribuição das recomendações entre procedentes e não procedentes;
- h) distribuição das reclamações por Unidade da Federação (UF);
- i) comparativos do volume de reclamações recebidas com o mesmo período do ano anterior; e
- j) proporção do volume de reclamações recebidas com relação ao volume de negócios (apólices, certificados, itens, etc.) e com relação ao volume de sinistros.

Recomenda-se, em seguida, aplicar testes de aderência, manuais e/ou automatizados, nos registros e controles da Ouvidoria para:

- a) atestar a suficiência, qualidade e fidedignidade das informações neles contidas; e
- b) aferir a veracidade das estatísticas registradas no relatório.

Se for o caso, utilizar técnicas de amostragem para selecionar, para exame, parcela de casos que represente adequadamente o universo do semestre a que se refere o documento.

### **3.4. Propostas de Medidas Corretivas e/ou de Aprimoramento**

Recomenda-se:

- a) requerer, para exame documental, no todo ou em parte, processos gerados pela Ouvidoria relacionados às propostas de medidas corretivas e/ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, emitidas às distintas áreas da Seguradora com base na análise individualizada ou conjunta das reclamações recebidas; e
- b) confrontar as informações detalhadas dos processos com as informações a respeito deles registradas no relatório, atentando, especialmente, para os planos de ação de implantação de melhorias em termos de conteúdo e data estimada.

### **3.5. Outros Requisitos da Resolução CNSP nº 279/13**

Recomenda-se atestar se o relatório contém informações e/ou comentários a respeito dos demais requisitos da Resolução CNSP nº 279/13 não mencionados nos sub tópicos precedentes, dentre os quais se destacam:

- Instituição da Ouvidoria

- Autonomia e independência da Ouvidoria
- Forma de organização da Ouvidoria
- Divulgação da existência da Ouvidoria e acesso dos consumidores
- Fluxo da operação de Ouvidoria
- Regulamento da Ouvidoria
- Designação do Ouvidor

Na avaliação dessas informações e/ou comentários recomenda-se, para efeitos de validação, considerar, além dos dispositivos da Resolução, o que dispõem o Estatuto (ou Política) de Ouvidoria e o manual ou manuais de processos da operação de Ouvidoria.

#### **4. Do Parecer da Auditoria Interna**

Aplicados os exames recomendados no tópico anterior, o Auditor pode se deparar com resultados que apontem:

- a inexistência de pontos de atenção
- a existência de pontos de atenção irrelevantes ou imateriais, que não comprometem a qualidade e fidedignidade do relatório
- a existência de pontos de atenção relevantes, que comprometem a qualidade e fidedignidade do relatório

Na primeira e segunda situações, sugere-se emitir parecer nos seguintes termos:

*“Nos termos do inciso VI do artigo 4º da Resolução CNSP nº 279/13, as informações e dados mencionados neste relatório foram validados pela Auditoria Interna, não tendo sido encontradas situações que pudessem comprometer sua qualidade e fidedignidade. Essa validação, restrita ao conteúdo deste documento, não invalida avaliações outras que possam vir a ser eventualmente feitas nos processos, sistemas e controles da Ouvidoria, no contexto de trabalhos de campo de natureza mais abrangentes.*

*Como registro dessa validação, assina também este relatório o representante da Auditoria Interna.”*

Na terceira situação, é de todo recomendável estabelecer contato com os responsáveis pela Ouvidoria para apresentar as divergências encontradas, sugerir os ajustes que se fazem necessários visando tornar o documento fidedigno com o histórico da operação no semestre a que se refere e pedir a elaboração de novo documento que contemple as correções que se impõem. De posse da versão corrigida, o Auditor Interno deve revalidar o documento a fim de atestar se suas sugestões de correção foram incorporadas e, em caso positivo, emitir o parecer acima.

Deve-se evitar ao máximo a emissão de um parecer com ressalvas, que mencione divergências relevantes, motivo pelo qual se sugere iniciar a validação do relatório a tempo de dirimir as dúvidas que possam surgir e de aplicar no documento as correções porventura necessárias.

Este parecer técnico foi elaborado por Grupo de Trabalho composto pelos seguintes membros da Comissão de Controles Interno da CNseg:

- Antonio Carlos Oliveira Araújo - Sulamérica
- Assizio Aparecido de Oliveira - Zurich
- Daniel Sacucci (convidado)- Warrant
- Eduardo de Freitas Souza - J. Malucelli
- Eugênio Duque Estrada Felipe - Mongeral Aegon