

Ouvidoria BBTS

2022

Você fala, a gente ouve e se importa!



O que é a Ouvidoria

A Ouvidoria da BB Tecnologia e Serviços (BBTS) é o canal de 2ª instância de comunicação entre a Empresa e seus públicos de relacionamento (interno e externo), por meio do qual podem ser encaminhadas sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.

Como a Ouvidoria pode te ajudar:

A Ouvidoria poderá ser acionada se você:

- Não obtiver resposta ou solução satisfatória junto às áreas da Empresa;
- Tiver ciência de alguma irregularidade;
- Desejar encaminhar sugestões sobre melhorias de serviços;
- Quiser elogiar colegas ou iniciativas da Empresa;
- Necessitar solicitar documentos pessoais.

Quem pode acionar a Ouvidoria?

A Ouvidoria poderá ser acionada por qualquer pessoa física ou jurídica.



Funções da Ouvidoria

Receber, registrar, instruir, analisar, mediar conflitos e fornecer tratamento adequado às manifestações, além de propor aos gestores medidas corretivas ou de aprimoramento dos seus processos.

A Ouvidoria atua de forma isenta e independente, garantindo imparcialidade e confidencialidade no tratamento às manifestações recebidas.

O que não é função da Ouvidoria?

- Ser 1ª instância na resolução de questões pertinentes a gestão interna;
- Ser responsável pela resolução das manifestações (esta é função das áreas a serem acionadas pela Ouvidoria);
- Atuar como Auditoria, Controle Disciplinar ou Comissão de Ética;
- Atuar em assuntos em tratamento por canais específicos à sua resolução.

Manifestações

É o ato de manifestar, declarar, mostrar, expor ou apresentar, ou seja, é uma forma do manifestante (usuário que abre uma solicitação, independente de sua natureza), expressar suas dúvidas, opiniões, anseios, e solicitações através do canal da Ouvidoria.



Quais são os tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria?

- **Denúncia:** atos de irregularidades, descumprimento de normas ou leis, além de casos de assédio moral, sexual e atos discriminatórios em geral.
- **Reclamação:** insatisfação relativa a ações adotadas pela BBTS, por suas áreas, empregados ou gestores.
- **Sugestão:** proposição de ideias ou de aprimoramento dos processos e serviços prestados pela BBTS.
- **Elogio:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação à qualidade dos serviços, processos ou procedimentos prestados pelas áreas ou empregados da BBTS.
- **Solicitação:** pedido de adoção de providência ou atendimento por parte da BBTS

E como eu faço isso?

Descrevendo sua manifestação de forma clara e objetiva, com o máximo de detalhes e evidências possíveis, quando houver. Assim a Ouvidoria entende melhor sua manifestação, oferecendo o melhor tratamento possível.

Qual o sistema utilizado para o registro das manifestações?

Para registro e tratamento de manifestações, a BBTS utiliza o Fala.BR, plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, criada pela Controladoria-Geral da União (CGU).

O que acontece após o registro no sistema Fala.BR?

O sistema enviará o número de protocolo e o prazo de resposta ao manifestante.

Prazos de resposta

Registro da manifestação	Até um (01) dia útil após o recebimento da manifestação
Resposta conclusiva da Ouvidoria ao manifestante	Trinta (30) dias corridos, prorrogáveis por igual período. Para casos críticos, internamente definimos o prazo de seis (06) dias úteis.
Retorno do manifestante nos casos de solicitação de informações adicionais	Vinte (20) dias corridos
Retorno da área acionada pela Ouvidoria	Seis (06) dias úteis, prorrogáveis por mais quatro (04) dias úteis.

A Ouvidoria realizará a avaliação da manifestação e, dependendo do tratamento a ser dado:

- Responderá a manifestação;
- Solicitará complementação de informações;
- Prestará orientações; ou,
- Encaminhará a manifestação à área responsável pela avaliação do caso.

Nos casos de denúncia, a Ouvidoria verifica se há elementos mínimos que possibilitem a apuração dos fatos (análise de admissibilidade) e se houver, encaminha para o Controle Disciplinar para análise, tratativas e aplicação da NI116 – Regulamento Disciplinar, se aplicável.

Confidencialidade e Anonimato

A Ouvidoria preserva a confidencialidade. O acesso aos dados pessoais será feito somente quando necessário ao tratamento da manifestação e desde que autorizado pelo manifestante. No entanto, a Ouvidoria não se responsabiliza por informações disponibilizadas ou divulgadas pelo próprio manifestante a terceiros.

Posso abrir uma manifestação anônima?

Sim, é possível registrar manifestação de forma anônima, porém, nesse caso, o manifestante não recebe uma resposta da Ouvidoria. Também é possível se identificar e pedir acesso restrito aos seus dados.

E se eu precisar de um pedido de acesso à informação?

Para pedidos de acesso à informação, SIC, você poderá utilizar também o Fala.BR, e escolher a opção acesso à informação.

Poderei sofrer represália?

Os envolvidos em investigações internas e os denunciantes que, de boa-fé, contribuirão com informações sobre qualquer fato ou postura que venha a ferir os normativos internos, o Código de Ética e Normas de Conduta da BBTS ou a legislação, não deverão sofrer retaliação, sanção, perseguição ou qualquer forma de constrangimento por parte dos envolvidos. Caso ocorra, a Ouvidoria deverá ser comunicada e os responsáveis estarão sujeitos à aplicação da N1116 – Regulamento Disciplinar.

Como posso acionar a Ouvidoria?

Internet: <https://falabr.cgu.gov.br>

Telefone: (61) 99851-3650

Presencial: Gerência de Riscos, Compliance e Controle (Geric)
SEPN 508, Bloco C - W3 Norte, 4º andar
Brasília/DF - Asa Norte, 70740-543

Horário de atendimento:

De segunda a sexta, das 09h às 12h e das 13h às 18h.

Ouvidor:

Ananias Pereira da Silva Neto, Gerente Executivo da Gerência de Riscos, Compliance e Controle (Geric).

Ficou com dúvidas?

Você pode enviar sua dúvida para o e-mail: **ouvidoria@bbts.com.br**



BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS

Ouvidoria BBTS: você fala, a gente ouve e se importa!