

# 2011 guia de ouvidorias BRASIL

CONSUMIDOR EXIGENTE, CIDADÃO CONSCIENTE



## 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

padrão  editorial

**publisher** Roberto Meir

[www.guiadeouvidorias.com.br](http://www.guiadeouvidorias.com.br)

### 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

### 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.



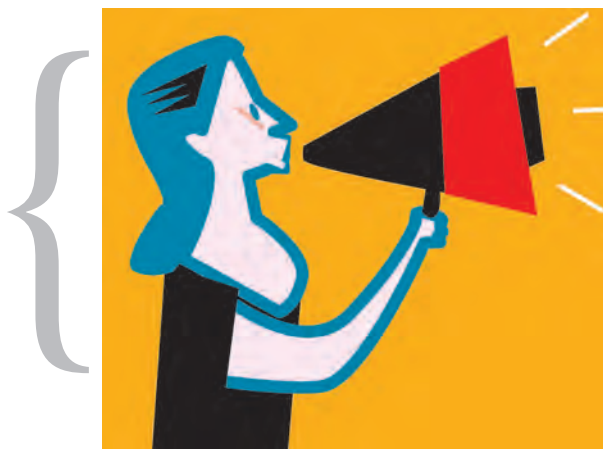
## ouvidoria no Brasil

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.





## **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”*

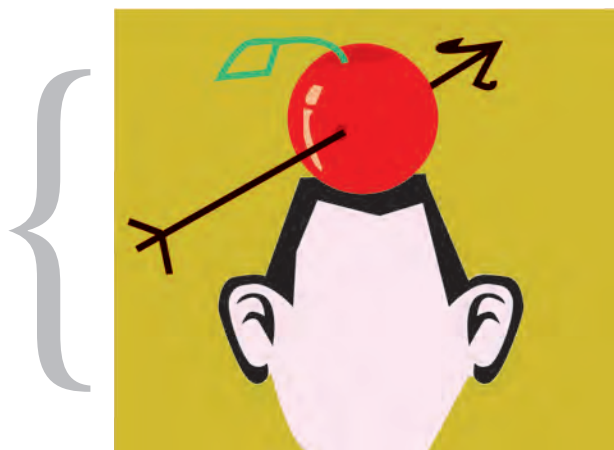




## principais características da ouvidoria

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.



## 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”*





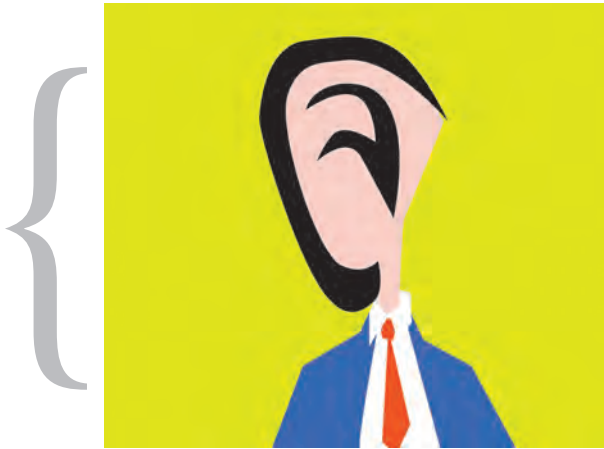
## a diferença entre SAC e ouvidoria

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:

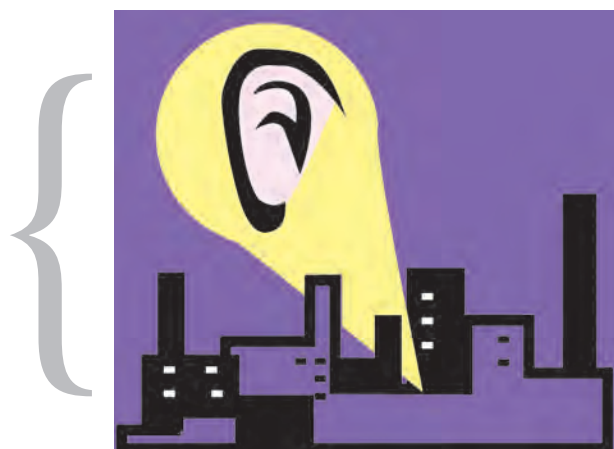
<b>Discrição</b>	<b>Conhecimento</b>
<b>Bom senso</b>	<b>Experiência</b>
<b>Bom ouvinte</b>	<b>Senso de urgência</b>
<b>Imparcialidade</b>	<b>Liderança</b>
<b>Autonomia</b>	<b>Inconformismo</b>



## 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.


**1° 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...

**2° ...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...

**3° ...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...

**4° ...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 do 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



## 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.abcbrazil.com.br  
0800 7257595  
sac.abcbrazil@abcbrazil.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@gmacfs.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

**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.bndes.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

**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  
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/bradescosegurosa  
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.cegas.com.br  
85 3266 6964  
ouvidoria@cegas.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.detrans.am.gov.br  
92 3642 4034  
ouvidoria@detrans.am.gov.br

**DETRAN (BAHIA)**

Fiscalização de trânsito  
www.detrans.ba.gov.br  
71 3116 2430,  
71 3116 2335  
detrans1@ouvidoria.ba.gov.br

**DETRAN (CEARÁ)**

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

**DETRAN (DISTRITO FEDERAL)**

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

**ELETCAR**

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

**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  
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.falacidades.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.ita.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 oficinas  
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.lacainvest.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.  
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.porcao.com.br  
twitter.com/Porcao\_oficial  
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/pmjponline  
www.youtube.com/pmjponline  
83 3218 6167  
ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br

**PREFEITURA DE MANAUS (AMAZONAS)**

www.manauis.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@pocrj.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.bancoprosp.com.br  
0800 0265666  
ouvidoria@prosp.com.br

**QUALICORP**

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

**RÁDIO TÁXI VERMELHO**

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

**REDE ENERGIA – CAIÚÁ**

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.celpa.com.br  
0800 0918500  
ouvidoria.celpa@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



**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 UFJ**

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

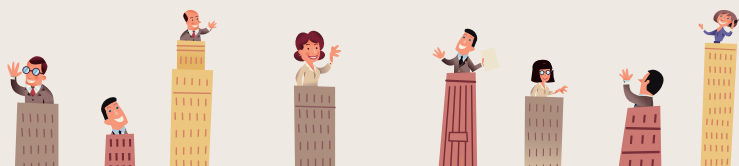
## ZURICH

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	Caerna	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
Anitt	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
Coinalvares	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	Safrá	63
Daycoval	54	Liquigás	60	Santander	63
Dersa	54	Losango	60	Santander Seguros	63
Detran (AM)	54	Luso Brasieiro	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 Turismo de São Paulo	64
Detran (MA)	56	Mercantil do Brasil	60	Secretaria de Turismo de Santa Catarina	64
Detran (MT)	56	Metrô	60	Secretaria de Turismo do Ceará	64
Detran (PB)	56	Ministério da Agricultura	60	Secretaria do Meio Ambiente de São Paulo	64
Detran (PE)	56	Ministério da Cultura	60	Semear	64
Detran (PI)	56	Ministério da Fazenda	60	Sercormtel	64
Detran (RN)	56	Ministério da Integração Nacional	60	Sicredi	64
Detran (SE)	56	Ministério da Previdência e Assistência Social	60	SLW Corretora	64
Deutsche Bank	56	Ministério da Saúde	60	Société Générale Brasil	64
Diners Club	56	Ministério das Comunicações	60	Sofisa	64
Easyinvest	56	Ministério de Minas e Energia	60	Sulamérica	64
Eevp	56	Ministério do Desenvolvimento Agrário	61	Sumitomo	64
Eflul	56	Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome	61	Susep	64
Elektro	56	Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio	61	Telefonica	64
Elektroarce	56	Ministério do Esporte	61	Tokio Marine	64
Eletrobrás	56	Ministério do Trabalho e do Emprego	61	Tokyo-Mitsubishi UFJ	64
Eletrocar	56	Ministério do Turismo	61	Transpetro	64
Eletronorte	56	Ministério Público do Estado da Bahia	61	Tribanco	64
Elism	56	Ministério Público do Estado do Pará	61	Universidade Federal do Ceará	64
Emplassa	56	Natura	61	Universidade Federal de Goiás	64
EMTU	58	Net	61	Universidade Federal de Santa Catarina	64
Energisa	58	Nova Palma Energia	61	Unisa	65
ESPM	58	Opportunity	61	Ultrafarma	65
Federalcred	58	Ouvidoria das Policias Civil e Militar	61	Ultragaz	65
Fibra	58	Pam Paraná	61	Votorantim Asset Management	65
Fibria	58	Paulista	61	VR	65
Fininvest	58	ParanáBanco	61	XP Investimentos	65
Foco	58	Pássaro Verde	61	Zurich	65
Fundação CESP	58	Pavarini e Opice	61		
GAP	58	Pernambucanas	61		
Gávea	58	Petrobrás	61		
GE Money	58	Pine	62		
Geração Futuro	58	Porcão	62		
Goldma Sachs	58				
Governo da Bahia	58				
Governo de Alagoas	58				
Governo de Amazonas	58				
Governo de Mato Grosso	58				
Governo de Minas Gerais	58				
Governo de Pernambuco	58				

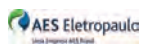


[www.guia.de.ouvidorias.com.br](http://www.guia.de.ouvidorias.com.br)

INICIATIVA



PATROCÍNIO



Bradesco

