

Informações Gerais

Instrutor: Magali Camazano

Currículo: Mestre em Ciências Contábeis e Atuariais - PUC/SP. MBA Controller - FIPECAFI/USP. Bacharela em Ciências Contábeis e Ciências Econômicas. Coordenadora de MBA, Pós-graduação e graduação. Docente em cursos de graduação e pós-graduação, com especial destaque na área contábil-financeira: contabilidade financeira; contabilidade internacional (IFRS); contabilidade de instituições financeiras; contabilidade de seguros, previdência e capitalização; controladoria; auditoria; análise das demonstrações contábeis; gestão de riscos e controles internos; governança corporativa; mercado financeiro. Auditora e Consultora. Experiência de 17 anos em instituição financeira de grande porte, nas áreas de Auditoria e Controles Internos e Riscos, com atuação no Brasil e na Argentina. Certificação CPA 20 ANBIMA. Certificação Sarbanes-Oxley Act.

Objetivos: Permitir aos participantes identificar e debater sobre metodologias de trabalho, boas práticas e ações necessárias à criação, implementação e operacionalização de processo de Ouvidoria, à luz da regulamentação aplicável às Instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (Resoluções N° 4.433/15 e N° 4.629/18) e ao marco regulatório aplicável às empresas públicas e sociedades de economia mista (Lei 13.303/16), visando à preservação da imagem, transparência, ética no relacionamento com clientes e a condução de padrões elevados de gestão e controle. Compreensão e identificação da atuação da Ouvidoria como forma de aperfeiçoamento e melhoria de processos. Governança Corporativa e criação de valor. Papeis e responsabilidades e integração entre as funções de Ouvidoria, Auditoria Interna, Controles Internos e *Compliance*. Ouvidoria no processo de gestão integrada de riscos.

Público-alvo: profissionais das áreas de Ouvidoria, Controles Internos, *Compliance*, Gestão de Riscos, Auditoria, dentre outras.

Carga Horária: 16h/aula

Realização: 06 e 07 de agosto, das 9h00 às 18h00.

Local: Av. Nilo Peçanha, 50, 11º andar, sala 1.109. Centro. Rio de Janeiro.

Investimento para associados: R\$1.070,00 (mil e setenta reais)

Investimento para não associados: R\$1.284,00 (mil duzentos e oitenta e quatro reais)

Certificados: Receberão certificados os participantes que obtiverem 80% de frequência.

Informações: Tel: (21) 2109-6034 • (21) 2109-6033 • (21) 2109-6036 • E-mail: gedes@abde.org.br

Programa

Governança Corporativa

- Ouvidoria no contexto da Gestão Integrada de Riscos da Instituição - GRC
- Ouvidoria como ferramenta de gestão estratégica
- Código de Conduta
- Canais de comunicação e denúncia
- Transparência e política de relacionamento com cliente
- Capacitação e treinamento de equipes

Compliance com leis e regulamentos

- Lei N° 13.303/16 e Decreto N° 8.945/16: obrigatoriedade de existência de canal de denúncias (Ouvidoria)
- Resoluções BACEN N° 4.433/15 e N° 4.629/18: constituição e funcionamento de componente organizacional de ouvidoria
- Subordinação hierárquica da Ouvidoria na Instituição
- Alterações estatutárias/contratuais da Instituição Financeira
- Porte da estrutura de Ouvidoria e permissão para compartilhamento
- Designação formal de ouvidor e diretor responsável perante o BACEN
- Divulgação pública sobre existência, função e acesso à Ouvidoria

- Reporte de atividades à alta administração, Conselho de Administração e Auditoria Interna
- Relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria
- As três linhas de defesa: papéis e responsabilidades na gestão integrada de riscos
- Diferença entre as atuações do SAC e da Ouvidoria

Operacionalização das funções de Ouvidoria

- Atribuições da área de Ouvidoria
- Atendimento, registro, instrução, análise e tratamento formal de demandas
- Demandas decorrentes de órgãos reguladores (BACEN, Procon, órgãos de defesa do consumidor, etc)
- Demandas recepcionadas não transitadas pelos por canais primários de atendimento
- Protocolo e gravação/formalização de demandas
- Registro histórico de atendimentos e respectivas tratativas
- Formalização e reporte de demandas: prazos regulamentares
- Indicadores de implementação de soluções versus órgãos reguladores
- Avaliação e qualidade do atendimento da Ouvidoria
- Certificação técnica da equipe de ouvidores
- Aprimoramento de processos, produtos e serviços e gestão de riscos
- Compromisso com a satisfação do cliente
- Critérios para a elegibilidade de demandas via Ouvidoria
- Relacionamento com órgãos de defesa do consumidor e BACEN
- Sinergia e distinção entre as atuações da Ouvidoria, Auditoria Interna, Controles Internos e Compliance