

Olá.
Eu sou a
OuviDorinha,
a mascote da
Ouvidoria
da BBTS.

**Cartilha Ouvidoria BBTS
2025 – 2027**



Você fala, a gente ouve e se importa!

O que você encontra aqui:

O que é a Ouvidoria BBTS	01
Ouvidoria BBTS e suas funções	04
Tipos de manifestações	06
Plataforma utilizada	13
Prazo de atendimento	14
Documentos auxiliares	15

O que é a Ouvidoria da BBTS?



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.



Ouvidoria BBTS

Gostaria de reconhecer algum colega de trabalho?
Faça um elogio!

Tem alguma ideia legal? **Faça uma sugestão!**

Não está satisfeito com algo? **Faça uma reclamação!**

Algo errado ocorreu? **Faça uma denúncia!**

Precisa de algo? **Faça uma solicitação**

Funções da Ouvidoria da BBTS.

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, garantido imparcialidade e confidencialidade no tratamentos das manifestações recebidas.

O que não é função da Ouvidoria da BBTS.

Atuar como a Primeira Instância* em questões pertinentes a gestão interna ou diretamente na resolução das manifestações (esta é função das gerências a serem acionadas pela Ouvidoria).

Atuar como Auditoria, Controle Disciplinar ou Comissão de Ética;

Atuar em Assuntos já em tratamento por canais específicos à sua resolução.

*Primeira instância: primeira tentativa diretamente com o canal ou pessoa envolvida.



Manifestações

A Ouvidoria é responsável por receber, examinar e dar o tratamento adequado às manifestações recebidas, de acordo com cada tipo, conforme veremos nas próximas páginas.

1. Sugestão

2. Elogio

3. Solicitação

4. Reclamação

5. Denúncia

SUGESTÃO

1

A sugestão pode ser a apresentação, proposta ou indicação para melhoria nos processos da BBTS, estrutura física, entre outros.

Descrever de forma objetiva e clara, com o máximo de detalhes necessários, dessa forma, garantimos que o receptor consiga ter a correta compreensão da sugestão.

Conheça o fluxo para esse tipo de demanda:



ELOGIO

2

O elogio é a demonstração de reconhecimento ou satisfação por alguma ajuda recebida, ou por algum colega de trabalho, e até mesmo por uma iniciativa da empresa.

Informar nome e sobrenome e/ou matrícula, e local de atuação do elogiado. Dessa forma teremos a garantia de enviar o elogio para a pessoa certa, e seu gestor imediato, que vai em cópia.

Conheça o fluxo para esse tipo de demanda:

Recebimento
da sugestão via
Fala BR.

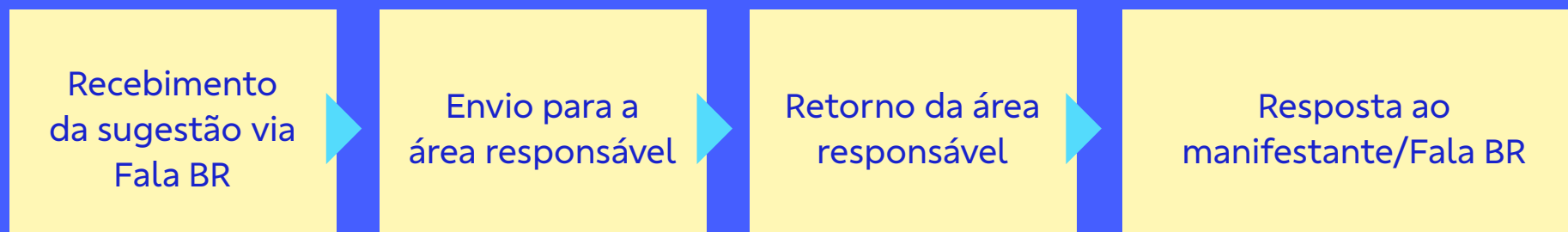
Envio do elogio para
o elogiado com cópia
para seu superior
e o executivo.

SOLICITAÇÃO

3

Pedido de alguma informação ou documento não providenciado pelo canal de primeira instância.

Conheça o fluxo para esse tipo de demanda:

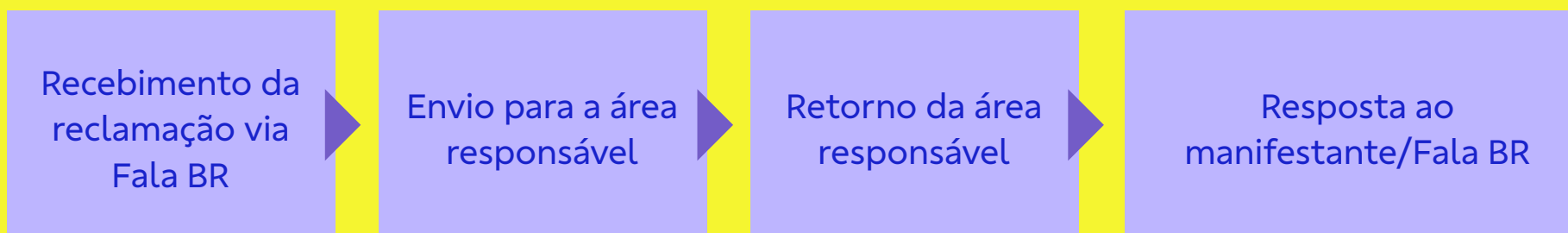


RECLAMAÇÃO

4

A reclamação pode ser feita quando você não concorda ou não está satisfeito com algo. Mas antes é necessário certificar-se de que houve tentativa de resolução com a área responsável através de canais alternativos, e informar na manifestação os feedbacks recebidos e números de chamados, se houver.

Conheça o fluxo para esse tipo de demanda:



DENÚNCIA

5

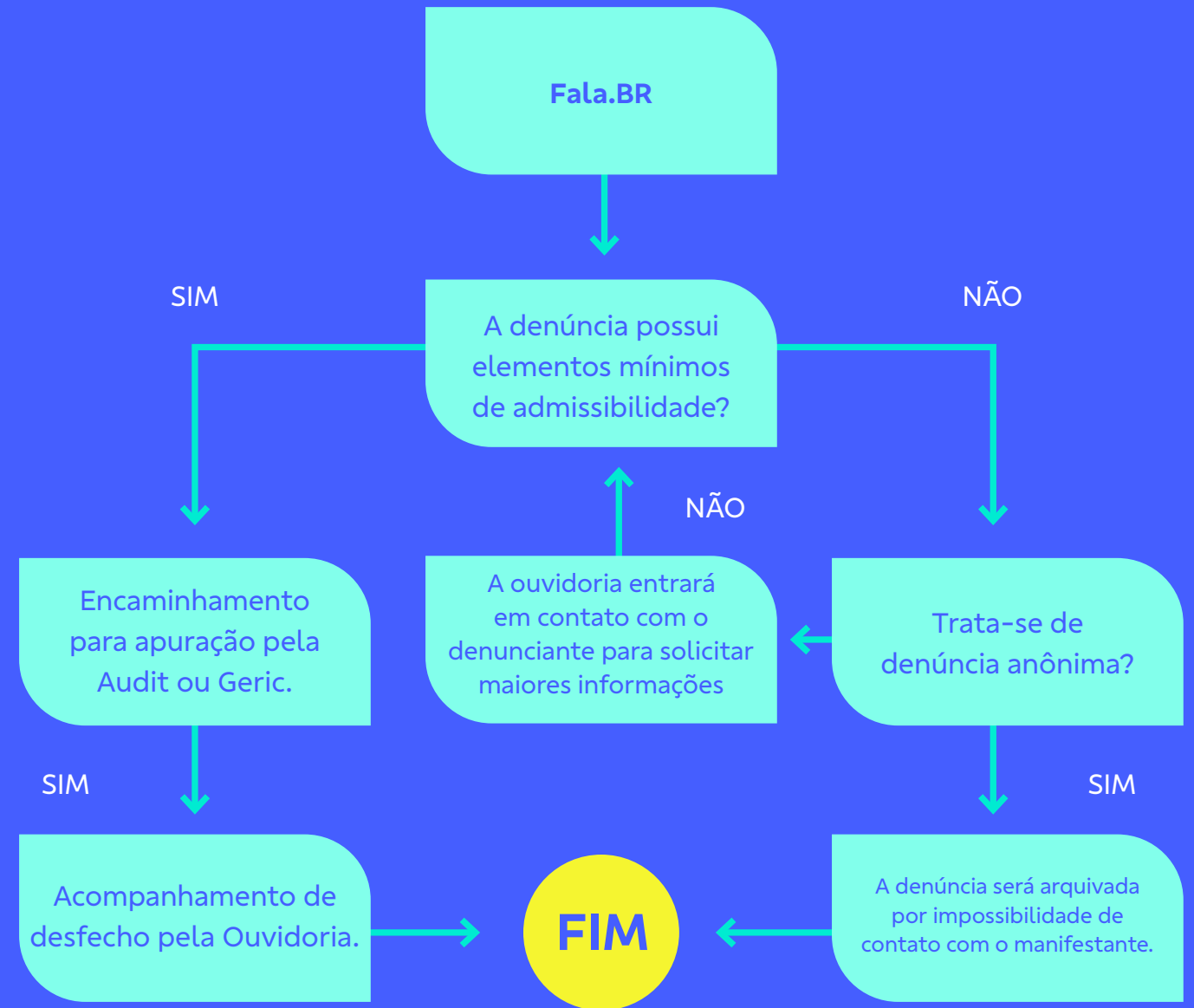
A denúncia deve ocorrer sempre que você identificar, presenciar ou perceber algo de errado, tanto nos processos da empresa quanto na atuação de uma pessoa para com você ou para com outra pessoa. As denúncias envolvem infração disciplinar, crimes, práticas de atos de corrupção, fraudes, subornos, dentre outros.

Para que a manifestação seja caracterizada como denúncia é necessário conter os elementos mínimos, e evidências quando possível. Principalmente quando se tratar de uma denúncia anônima em que não é possível contatar o denunciante para obter mais informações.

Elementos mínimos:



Fluxo da denúncia.



Sistema utilizado:

Plataforma FALA.BR

Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação da Controladoria Geral da União - CGU;

Recebimento de denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios;

Encaminhamento de manifestações entre ouvidorias que utilizam o mesmo sistema;

Sistema utilizado pelas ouvidorias federais, e por diversas ouvidorias estaduais e municipais.

Prazo de atendimento

O prazo de atendimento está definido no Procedimento Interno PRO914-001.

Etapa

Prazo

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 gerência acionada pela Ouvidoria

Seis (06) dias úteis, prorrogáveis por mais quatro (04) dias úteis.

Nota: Os prazos internos poderão ser alterados a critério da Ouvidoria, em razão da especificidade dos assuntos tratados e visando o adequado atendimento ao manifestante.



Documentos auxiliares

NI914 - Gestão da Ouvidoria

PRO914-001 - Gestão da Ouvidoria

PRO914-003 - Canais de Denúncia

Regimento Interno da Ouvidoria



Ouvidor

É o representante dos cidadãos e usuários dos serviços públicos prestados pelo Estado no órgão ou entidade em que atua. A missão do Ouvidor é promover o diálogo, estabelecendo a comunicação entre as partes.

Na BBTS nossa Ouvidora é a Gerente Executiva da Gerência de Riscos, Compliance e Controle, e também Compliance Officer, Cristina Yue Yamanari.

Cris, como é conhecida, é funcionária de carreira do BB e possui vasta experiência em diferentes órgãos. Ela também está aqui pra ouvir você.

Acionamento Ouvidoria:

[Https://falabr.cgu.gov.br/](https://falabr.cgu.gov.br/)

Atendimento Presencial:

Gerência de Riscos, Compliance e Controle (Geric)

SEPN 508, Bloco C - W3 Norte, 3º andar

Brasília/DF – Asa Norte, 70740-543

Ouvidora: Cristina Yue Yamanari

Se ficou com alguma dúvida envie para:

ouvidoria@bbts.com.br



 **BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS**

Sempre à frente.