

SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO – RDR

Orientações Básicas

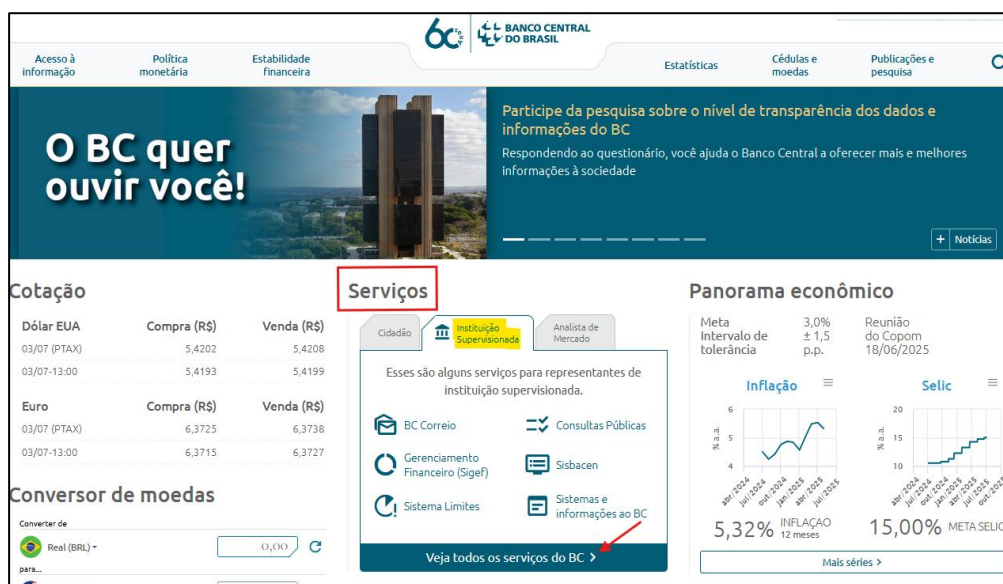
I. O sistema RDR

O Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) é um aplicativo destinado ao registro e ao encaminhamento de denúncias e de reclamações apresentadas ao Banco Central do Brasil (BCB) por clientes contra instituições financeiras, instituições de pagamento, administradoras de consórcio e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BCB. O sistema ainda permite que as instituições financeiras informem ao BCB o tratamento dado às demandas que receberam.

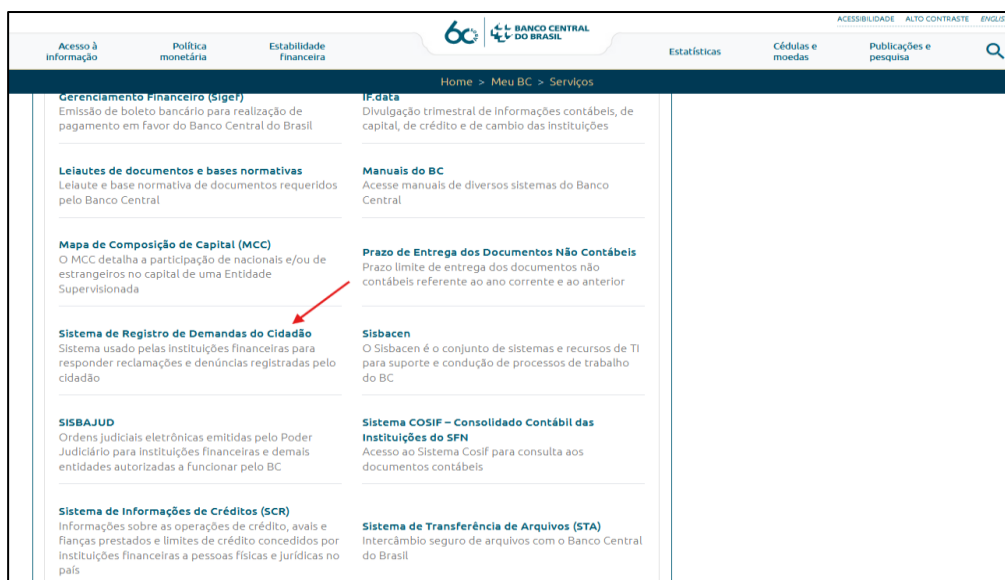
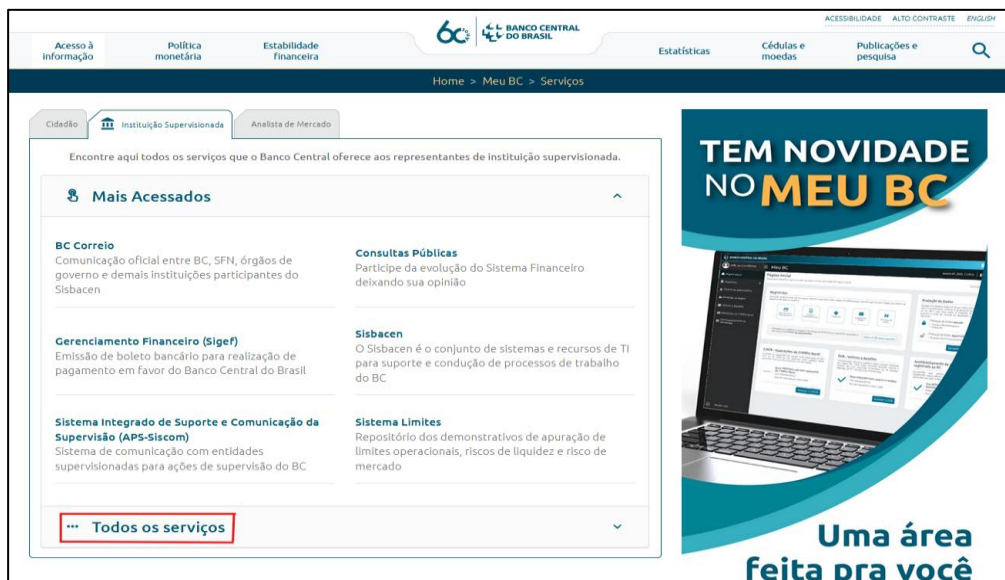
Este manual apresenta as principais funcionalidades do sistema, com o objetivo de sanar dúvidas e orientar uma resposta adequada por parte da instituição.

II. Como acessar o RDR-IF

O acesso das entidades supervisionadas ao RDR está disponível no site do BCB, por meio do menu “Serviços”, na aba “Instituição supervisionada”.



Ao clicar em “**Veja todos os serviços do BC**” será apresentada uma tela com diversas opções associadas a esse perfil. Nas opções que serão listadas, selecione “**Todos os serviços**” para abrir a tela inteira. O link para o RDR está localizado na parte inferior da página.



Ao clicar em [Sistema de Registro de Demandas do Cidadão](#) será aberta uma página com as informações sobre o sistema e sobre o WebService, uma solução de integração para as instituições interessadas. Será exibida também uma coluna, à direita, com algumas perguntas e respostas. **Sugerimos a leitura!**

Para fazer o login no ambiente de produção, o usuário deve clicar no botão “**Acesso ao RDR/Siscap Web Services**” e, em seguida, em “**Acesso ao RDR/Siscap Web**”, conforme prints abaixo.

60 BANCO CENTRAL DO BRASIL

ACESSIBILIDADE ALTO CONTRASTE ENG:BRP

Acesso à informação Política monetária Estabilidade financeira Estatísticas Cédulas e moedas Publicações e pesquisa

Home > Estabilidade financeira > Sistema Financeiro Nacional > Sistemas e informações ao BC > Registro de demandas do cidadão (RDR)

Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR)

RDR Web Service

Acesso ao RDR/SISCAP Web Services

Acesso ao RDR/SISCAP Web Services - Homologação

Para que serve?

O **Web Service** é uma solução que permite a integração entre diferentes sistemas, independentemente da linguagem de programação utilizada. Ele facilita a consulta e a atualização de dados, com a utilização da web protocolo HTTP para comunicação e o padrão XML para troca de informações. As instituições financeiras que possuem seus próprios sistemas de atendimento, como CRMs (Customer Relationship Management), podem se beneficiar ao integrá-los ao RDR por meio do Web Service, o que poderá tornar o processo de registro de reclamações, sugestões, dúvidas e elogios mais eficiente. Vale lembrar que a adoção do Web Service não é obrigatória, já que o serviço é apenas mais uma opção oferecida para facilitar a interação com o RDR/SISCAP.

O que é?

O RDR/SISCAP é o sistema que as instituições autorizadas pelo Banco Central utilizam para acompanhar e responder as reclamações e denúncias recebidas contra elas no **Fale Conosco** ou no 145. Já o Web Service do RDR é um serviço que possibilita a consulta e a atualização das demandas e oferece todas as funcionalidades disponíveis no SISCAP. As reclamações respondidas pelo RDR compõem o cálculo do **Ranking de Reclamações**.

Logo abaixo tem-se a documentação técnica necessária para o desenvolvimento da integração.

- Documentação dos Serviços v 1.2.0 (PDF)
- Configurando e Implementando um Cliente de Web Service utilizando plataforma Java (PDF)

Normas e documentos importantes

Resolução BCB nº 322 de 30 de março de 2022

É obrigatório anexar arquivos ao enviar uma resposta pelo Web Service do RDR?

Como posso habilitar usuários para testes no ambiente de homologação e para responder as demandas em produção?

Como o Banco Central comunica as instituições sobre mudanças no Sistema RDR Web Service?

Onde encontro a documentação de suporte para o ambiente de homologação e de produção?

Como proceder caso tenha dúvidas sobre a habilitação de usuários no RDR?

Estou utilizando a URL de não produção (html) indicada na documentação, mas...

Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações de Clientes do SFN

RDR/SISCAP Web Services

Serviços Disponíveis

Consultar demandas do Conglomerado
Consultar demandas da Instituição Financeira
Responder demandas, solicitar prazo ou cancelar solicitação de prorrogação

Acesso ao RDR/SISCAP Web

Informações: (61) 3414-2156
Última versão do sistema instalada em: 19/03/2025 23:54
Ambiente de PRODUÇÃO

Para obter as credenciais de acesso, o usuário deve procurar o máster da sua instituição e solicitar o seu credenciamento na transação SSCP001 (Consulta demandas da instituição) ou SSCP002 (Consulta demandas do conglomerado).

Caso a instituição não possua um usuário máster, deve observar as orientações contidas em <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/sisbacen>, perfil "Usuário Institucional".

Na tela inicial do sistema, estão algumas informações, entre as quais destacam-se:

- Gerência Técnica:** responsável pelo acompanhamento de demandas da instituição ou do conglomerado, juntamente com telefones e e-mail para contato.
- Suporte técnico:** para o sistema (mesa de auxílio do Sisbacen e Equipe RDR).

O exemplo abaixo mostra a tela do sistema para as instituições que são acompanhadas pela Gerência Técnica de Porto Alegre:

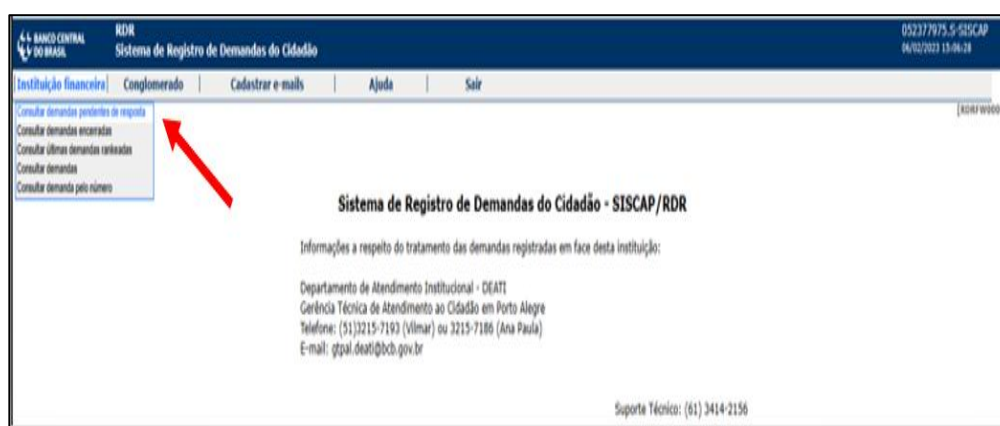


No menu do sistema, as três abas iniciais proporcionam o acesso às principais áreas do sistema:

- **Instituição financeira** (opção para usuários autorizados na **transação SSCP001**): permite visualizar e responder exclusivamente demandas da instituição que estiver autenticada no sistema.
- **Conglomerado** (opção para usuários autorizados na **transação SSCP002**): permite visualizar e responder não apenas as demandas da instituição autenticada, mas também as das demais instituições do conglomerado ao qual pertence.
- **Cadastrar e-mails**: permite que a instituição cadastre os e-mails que receberão as notificações do sistema.

III. Como consultar as demandas

O usuário deve selecionar uma das opções de consulta disponíveis nos itens do menu “Instituição financeira” ou “Conglomerado”.



Como exemplo, a opção “**Consultar demandas pendentes de resposta**” fará com que, por padrão, a pesquisa busque todas as demandas pendentes de resposta:

BANCO CENTRAL DO BRASIL RDR Sistema de Registro de Demandas do Cidadão 052377976 15/01/2023 15

Instituição financeira Concluído Cadastros e-mails Ajuda Sair

Consultar demandas para Instituição Financeira Resultado

Atender demanda - entidade supervisionada

Data de [] até []

Tipo de pesquisa

☒ Data de disponibilização

☐ Data de encerramento

☐ Data de criação

☐ Data do ranking

☐ Pendentes na data

☐ Respondidas na data

Situação

Acesso conc - Comunicado necessário

Acesso conc - Concluído acesso a sist.

Encerrado: cancelado após resposta de

Encerrado: Em liquidação/intervenção

Pendente: PF/AC

Pendente: PF/AC Solicitação de prazo

Pendente: PF/AC Solicitação de prazo

Pendente: PF/AC Solicitação de prazo

☐ Ordenar resultado por Prazo e Número

Submeter Limpar

44.882 registros encontrados. Mostrando de 1 a 30. Primeira | Anterior | 1 2 3 4 5 6 7 8 | Próxima | Última

Número	Tipo da demanda	Disponibilização	Prazo	Motivo(s)	Situação	Demandante
2022081582		08/10/2022 03:01	21/10/2022		Pendente: PF/AC	STUVA 70
2022081584		08/10/2022 03:01	21/10/2022		Pendente: PF/AC	VELOSO 14
2022081585		08/10/2022 03:01	21/10/2022		Pendente: PF/AC	BUNISSE 5
2022081586		08/10/2022 03:01	21/10/2022		Pendente: PF/AC	WILSON 72
2022081587		08/10/2022 03:01	21/10/2022		Pendente: PF/AC	RAFAEL 25
2022081588		08/10/2022 03:01	21/10/2022		Pendente: PF/AC	OLIVEIRA

A tela apresentada disponibiliza a escolha do período e da “Situação” para fazer uma nova pesquisa. Após definir os parâmetros da pesquisa, acione o botão “Submeter”.

Ressaltamos que a análise realizada pelo BCB ocorre por amostragem, motivo pelo qual nem todos os registros são necessariamente encerrados.

IV. Como responder uma demanda

O usuário deve clicar sobre o seu número, conforme mostrado na tela abaixo:

BANCO CENTRAL DO BRASIL RDR Sistema de Registro de Demandas do Cidadão 052377976 S-SISCAP 15/01/2023 15:27:34

Instituição financeira Concluído Cadastros e-mails Ajuda Sair

Consultar demandas para Instituição Financeira Resultado

Atender demanda - entidade supervisionada

Data de 15/01/2023 até 15/01/2023

Tipo de pesquisa

☒ Data de disponibilização

☐ Data de encerramento

☐ Data de criação

☐ Data do ranking

☐ Pendentes na data

☐ Respondidas na data

Situação

Acesso conc - Comunicado necessário

Acesso conc - Concluído acesso a sist.

Encerrado: cancelado após resposta de

Encerrado: Em liquidação/intervenção

Pendente: PF/AC

☐ Ordenar resultado por Prazo e Número

Submeter Limpar

27 registros encontrados.

Número	Tipo da demanda	Disponibilização	Prazo	Motivo(s)	Situação	Demandante
2025019779		15/01/2025 03:00	29/01/2025		Pendente: PF/AC	LOPES 20
2025019780		15/01/2025 03:00	29/01/2025		Pendente: PF/AC	MOURA 49
2025019781		15/01/2025 03:00	29/01/2025		Pendente: PF/AC	TEIXEIRA 34

Ao clicar sobre o número da demanda, será acessada a página com as informações do registro, onde é possível preencher o campo “Resposta” e incluir até três anexos. O campo resposta deve ser preenchido obrigatoriamente e deve conter a resposta à Gerência Técnica, incluindo informações que facilitem a avaliação pela equipe responsável pelo monitoramento das demandas. O tamanho máximo de cada arquivo anexado é de 10 MB (dez megabytes). Pelo menos um anexo deve ser incluído obrigatoriamente com a cópia da resposta destinada ao cidadão (demandante).

Para seguir com o processo, tecle no botão “Escolher Arquivo” para anexar e, se destinado ao cidadão, marque a caixa de seleção correspondente, conforme indicado no print abaixo. Pressione o botão “Submeter” para enviar a resposta.

A anexação da cópia da resposta destinada ao cidadão é obrigatória apenas na primeira submissão de resposta ao BC.

Quadro-resumo sobre o nome, tipos e tamanho de arquivos aceitos no anexo

A prorrogação de prazo deve ser solicitada antes do vencimento do registro, não sendo possível realizá-la após o prazo expirado. O usuário deve consultar as demandas pendentes de resposta, selecionar a demanda desejada e, na tela de detalhes da demanda, teclar sobre o link “Solicitar prorrogação de prazo”. Em seguida, informar o prazo sugerido e a justificativa para a solicitação de prorrogação de prazo, conforme apresentado abaixo:

Solicitar prorrogação de prazo

Solicitação

Prazo atual: 15/01/2025
 Número da Demanda: 2025000209
 Prazo sugerido:
 Justificativa:

* Obrigatório preencher o campo prazo sugerido, justificativa e anexar pelo menos um arquivo para o cidadão.

Anexos	Destinado para o cidadão?	Excluir
Escolher Arquivo Nenhum arquivo escolhido	☐	Excluir
Escolher Arquivo Nenhum arquivo escolhido	☐	Excluir
Escolher Arquivo Nenhum arquivo escolhido	☐	Excluir

A solicitação deve conter, obrigatoriamente, como anexo o arquivo com a cópia da comunicação encaminhada ao cidadão (demandante), dando-lhe ciência sobre o pedido de prorrogação de prazo. Após informar o prazo sugerido, a justificativa, e anexar os arquivos correspondentes, o usuário deve pressionar o botão “Solicitar” para concluir o processo.

Com a solicitação de prorrogação de prazo, a situação da demanda passa para “Pendente: IF/AC Solicitação de prazo”. Ao final da análise do pedido pelo BCB, a situação da demanda passa a ser “Pendente: IF/AC Solicitação de prazo aceita”.

VI. Outras consultas

Também estão disponíveis, nas abas “Instituição financeira” e “Conglomerado”, as seguintes consultas:

- Consultar demandas encerradas;
- Consultar últimas demandas ranqueadas;
- Consultar demandas;
- Consultar demanda pelo número.

Sistema de Registro de Demandas do Cidadão - SISCAP/RDR

Informações a respeito do tratamento das demandas registradas em face desta instituição:

Departamento de Atendimento Institucional - DEATI
 Gerência Técnica de Atendimento ao Cidadão em Porto Alegre
 Telefones: (51) 3215-7193 (Vilmar) ou 3215-7186 (Ana Paula)
 E-mail: gtpai.deati@bcb.gov.br

Suporte Técnico: (61) 3414-2156

Para isso, o usuário deve selecionar a opção correspondente, informar os parâmetros de consulta e pressionar o botão “Submeter”.

VII. Como cadastrar e-mails

Para atualizar os e-mails de contato da instituição ou das instituições do conglomerado, deve ser selecionada no menu a aba “Cadastrar e-mails”. Ao selecionar essa opção, será apresentada a tela abaixo, onde podem ser informados o e-mail geral (para alerta de nova demanda encaminhada), o e-mail para alerta de demandas vencidas e o e-mail para alerta de demandas a vencer.

Para receber os alertas por e-mail, o usuário deve selecionar a opção “Enviar notificações”.
Para cadastrar mais de um e-mail em cada opção, o usuário deve informar os endereços de e-mail separados por ponto e vírgula. Ao final, deve ser pressionado o botão “Alterar”.

Atualizar dados cadastrais

CNPJ - NOME INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

E-mail geral: Enviar notificações ▼

E-mail para alerta de demandas vencidas: Enviar notificações ▼

E-mail para alerta de demandas a vencer: Enviar notificações ▼

CNPJ - NOME INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

E-mail geral: Enviar notificações ▼

E-mail para alerta de demandas vencidas: Enviar notificações ▼

E-mail para alerta de demandas a vencer: Enviar notificações ▼

CNPJ - NOME INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

E-mail geral: Enviar notificações ▼

E-mail para alerta de demandas vencidas: Enviar notificações ▼

E-mail para alerta de demandas a vencer: Enviar notificações ▼

CNPJ - NOME INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

E-mail geral: Enviar notificações ▼

E-mail para alerta de demandas vencidas: Enviar notificações ▼

E-mail para alerta de demandas a vencer: Enviar notificações ▼

Para informações sobre o mérito da demanda, envie e-mail para a Gerência Técnica responsável pelo acompanhamento da sua instituição.

Dúvidas sobre o Sistema RDR? Envie e-mail para rdr@bcb.gov.br.