



### » Reclamações servem como subsídio para ações de supervisão de conduta

Mesmo que muitas vezes o objetivo do cidadão ao reclamar de algo que o desagrada dentro de uma relação de consumo seja o de reparar o dano sofrido, essas reclamações trazem informações de extrema relevância à mudança de produtos e serviços, evitando-se que a mesma situação seja vivida por outros clientes no futuro. Nesse sentido, todas as reclamações recebidas no Banco Central do Brasil (BCB) são analisadas e utilizadas como importante subsídio para a fiscalização das instituições supervisionadas pela Instituição. Essa fiscalização ocorre no contexto da supervisão de conduta.

Mesmo as reclamações não reguladas, que não tratam de assunto sob a competência do BCB, como tempo de fila em agências, podem ser de interesse de outros órgãos da administração pública. Por esse motivo, o BCB mantém convênios de cooperação técnica e de informações com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e com outros reguladores.

As reclamações realizadas pelos cidadãos e as respostas dadas pelas instituições são analisadas de forma qualitativa e estatística.

A análise qualitativa é relevante porque permite, a partir de um caso específico ou de um conjunto de casos, perceber práticas institucionais em desacordo com o previsto normativamente. Para que essa análise seja produtiva, é importante que o cidadão relate, com o máximo de detalhes, o ocorrido. Nesses casos, essa análise é prontamente enviada para a área responsável pela supervisão de conduta, que conduzirá a fiscalização e adotará as medidas cabíveis, que vão desde um ofício determinando a correção de algum desvio até a instauração de um processo administrativo sancionador.

---

<sup>1</sup> Este texto foi elaborado pelos Departamentos de Atendimento ao Cidadão (Deati) e de Supervisão de Conduta (Decon), ambos do Banco Central.

A análise estatística é outra forma utilizada pela fiscalização para guiar seu trabalho. Muitas vezes, uma reclamação individual não evidencia um problema institucional, porém sua recorrência pode apontar para melhorias a serem implementadas na entidade supervisionada. Até mesmo reclamações classificadas como improcedentes podem demonstrar a oportunidade de uma ação de comunicação mais clara com os clientes sobre o funcionamento de um produto ou serviço. Altos volumes, crescimento acentuado ou outros comportamentos estatísticos particulares são orientadores de ações de fiscalização.

A supervisão de conduta não fiscaliza apenas as reclamações trazidas ao BCB, mas também verifica como a própria instituição gerencia o atendimento aos cidadãos, como ela escuta seus clientes e usuários. É essencial que as instituições façam um registro adequado, completo e detalhado de cada atendimento.

Esses atendimentos devem ser classificados de tal sorte que permitam às instituições identificarem seus principais problemas e oportunidades no relacionamento com clientes e usuários. A supervisão age de forma a garantir que haja capacidade institucional para identificar os pontos de melhoria em seus processos e implementá-los de maneira efetiva, corrigindo e otimizando seus processos. Esse é um dos princípios básicos da Resolução CMN nº 4.539, 24 de novembro de 2016, que dispõe sobre princípios e política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros.

Para que todas essas engrenagens atuem de forma harmoniosa e adequadamente, é imprescindível que haja envolvimento da alta administração da instituição e sistemas de governança robustos.

Embora esteja sempre pronto a tomar medidas sancionadoras quando necessário, o maior objetivo do BCB não é punir, mas assegurar o bom funcionamento do Sistema Financeiro Nacional. Embora a análise de reclamações possa parecer uma ação reativa, ela possui um forte potencial preventivo. Ouvir o que o cidadão diz é bom para as instituições. É parte do esforço de supervisão do BCB induzi-las a se aproximarem de seus clientes, buscando recebê-los diretamente em seus canais de atendimento e utilizando de forma inteligente as informações trazidas por suas reclamações e demandas.

## » Cada canal, um perfil

Além do BCB, o consumidor de serviços financeiros também conta com outros canais de reclamação na esfera pública.

### SAC

O serviço de atendimento ao consumidor (SAC) – uma obrigação estabelecida pelo Decreto 6.523, de 31 de julho de 2008 – é um dos canais de primeira instância apto a auxiliar o cidadão em problemas que surjam no uso dos serviços. O prazo para a solução é de cinco dias úteis, a contar do registro da demanda.

### OUIDORIA

A Ouvidoria – instituída pela Resolução 3.477, de 26 de julho de 2007, e atualmente regida pela Resolução 4.433, de 25 de julho de 2015 – é o canal de segunda instância e deve ser procurada sempre que o consumidor não estiver satisfeito com a solução proposta, após ter procurado auxílio em agência, aplicativos, SAC ou qualquer outro canal de primeira instância.

Deve resolver os problemas registrados pelo consumidor no prazo de dez dias úteis, prorrogáveis excepcionalmente por igual período quando necessário prazo maior. Além disso, a Ouvidoria participa do levantamento das causas raízes dos problemas reportados e atua de forma a acompanhar a implementação de soluções, juntamente com a alta administração das instituições.

## BANCO CENTRAL DO BRASIL

O BCB oferece o registro de reclamações pela internet, pelo telefone 145 e pelo atendimento presencial em suas sedes (Brasília, Belém, Belo Horizonte, Curitiba, Fortaleza, Porto Alegre, Recife, Rio de Janeiro, Salvador e São Paulo). Após o registro, as instituições têm dez dias úteis para responder à demanda do cidadão, prorrogável, em casos excepcionais, por igual período.

O BCB não interfere em questões consumeristas e tampouco possui competência legal para impor compensações ou reembolsos de valores aos consumidores. O objetivo do sistema de reclamações é ouvir o cidadão sobre a qualidade dos serviços financeiros prestados e utilizar a informação coletada para o aprimoramento da regulação e o planejamento das ações de fiscalização – baseadas nas normas do CMN e do próprio BCB – e de políticas de educação financeira. As reclamações também compõem o *Ranking* de Reclamações, ferramenta útil para auxílio do cidadão na escolha de sua instituição financeira.

## SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O SNDC, composto pelos órgãos públicos e privados de defesa do consumidor – Procons, Defensorias Públicas e entidades civis de defesa do consumidor, entre outros – está presente em mais de 900 municípios oferecendo atendimento presencial.

## CONSUMIDOR.GOV

É um serviço público para solução de conflitos de consumo pela internet, monitorado pela Senacon, pelos Procons, pelas Defensorias Públicas, pelos Ministérios Públicos, entre outros órgãos. Esse serviço promove a comunicação direta entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços de consumo. A ferramenta, concebida com base em princípios de transparência e controle social, objetiva a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada.

Atualmente, 80% das reclamações registradas no Consumidor.gov.br são solucionadas pelas empresas, que respondem às demandas dos consumidores em um prazo médio de sete dias. O canal teve adesão de grande parte das instituições financeiras e de pagamento.

## CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

O CNJ disponibiliza a plataforma Mediação Digital, às quais algumas instituições financeiras aderiram para reduzir o número de processos judiciais e buscar soluções amigáveis com os consumidores.

## ÓRGÃOS DE JUSTIÇA

Embora o ideal seja a solução do problema por meio amigável – caminho mais rápido e menos oneroso –, todo consumidor pode iniciar um processo judicial litigioso. Quando o valor pleiteado não ultrapassar vinte salários mínimos, a demanda pode ser resolvida por meio dos juizados especiais civis sem necessidade de contratar um advogado. Se o valor da causa estiver entre 20 e 40 salários mínimos, e o consumidor não tiver condição de pagar um advogado para o auxiliar, pode buscar a ajuda de um advogado da Defensoria Pública, que oferece esse tipo de serviço de forma gratuita e integral.