



BANCO CENTRAL DO BRASIL

CIRCULAR Nº 3.881, DE 7 DE MARÇO DE 2018

Dispõe sobre a implementação de instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários.

A Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil, em sessão realizada em 7 de março de 2018, com base nos arts. 9º da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, 15 e 17 da Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015,

RESOLVE:

Art. 1º A avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários por bancos comerciais, bancos múltiplos, bancos de investimento, caixas econômicas e sociedades de crédito, financiamento e investimento, de que trata o art. 8º, inciso III, da Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015, deve ser:

I - estruturada de forma a obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto;

II - disponibilizada ao cliente ou usuário em até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva de que trata o art. 6º, inciso III e § 2º, da Resolução nº 4.433, de 2015; e

III - concluída em até cinco dias úteis após o prazo de que trata o inciso II.

Art. 2º Os dados relativos à avaliação mencionada no art. 1º devem:

I - ser armazenados de forma eletrônica, em ordem cronológica; e

II - permanecer à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo de cinco anos, contados da data da avaliação realizada pelo cliente ou usuário.

Art. 3º As instituições referidas no art. 1º devem remeter ao Banco Central do Brasil dados a respeito da avaliação de que trata esta Circular.

Art. 4º Esta Circular entra em vigor em 2 de julho de 2018.

Otávio Ribeiro Damaso
Diretor de Regulação

Este texto não substitui o publicado no DOU de 9/3/2018, Seção 1, p. 36, e no Sisbacen.