



BANCO CENTRAL DO BRASIL

CARTA CIRCULAR Nº 3.880, DE 11 DE MAIO DE 2018

Dispõe sobre a remessa de informações relativas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários de que trata a Circular nº 3.881, de 2018.

O Chefe do Departamento de Atendimento ao Cidadão (Deati), no uso da atribuição que confere o art. 23, inciso I, alínea “a” do Regimento Interno do Banco Central do Brasil, anexo à Portaria nº 84.287, de 27 de fevereiro de 2015, e tendo em vista o disposto na Circular nº 3.881, de 7 de março de 2018,

RESOLVE:

Art. 1º A remessa das informações relativas à 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 deve ser realizada por meio do Documento ARDR001.

Art. 2º O leiaute e as instruções de preenchimento para elaboração e remessa do documento mencionado no art. 1º estão disponíveis no sítio eletrônico do Banco Central do Brasil na internet, no endereço <http://www.bcb.gov.br/?ARDR>.

Parágrafo único. A remessa do documento deve ser realizada por meio do aplicativo Sistema de Transferência de Arquivos (STA), de que trata a Carta Circular nº 3.588, de 18 de março de 2013, disponível no sítio eletrônico do Banco Central do Brasil na internet.

Art. 3º As instituições devem remeter as seguintes informações relativas a cada resposta conclusiva do atendimento prestado pela ouvidoria:

- I - CNPJ da instituição financeira;
- II - CPF/CNPJ do cliente ou usuário;
- III - data-hora da resposta da ouvidoria;
- IV - canal de resposta da ouvidoria;
- V - data-hora da disponibilização da avaliação ao cliente ou usuário;
- VI - data-hora da avaliação realizada pelo cliente ou usuário;
- VII - canal de resposta da avaliação;
- VIII - nota do item 1 da avaliação; e
- IX - nota do item 2 da avaliação.

Art. 4º A avaliação deve ser disponibilizada para os clientes e usuários de produtos e de serviços em relação ao atendimento de que trata o art. 6º, inciso I do **caput**, e alínea “a” do inciso III do § 1º, da Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015.

§ 1º A avaliação deve aferir a satisfação do cliente ou do usuário com a solução apresentada pela ouvidoria para a demanda e com a qualidade do processo de atendimento prestado, devendo ter o seguinte conteúdo:



BANCO CENTRAL DO BRASIL

I - item 1 - “em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda”; e

II - item 2 - “em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria”.

§ 2º A eventual inserção de outros quesitos no processo de avaliação deve ser apresentada aos clientes ou usuários após os itens 1 e 2 descritos no § 1º, não devendo ser remetidos no documento de que trata o art. 1º.

Art. 5º O documento de que trata o art. 1º, de periodicidade mensal, deve ser remetido até o 5º (quinto) dia útil posterior ao encerramento do respectivo mês de referência (data-base).

§ 1º O mês de referência (data-base) corresponde ao mês em que a avaliação foi realizada ou ao mês de expiração do prazo da avaliação quando não realizada, observado que:

I - para fins de expiração do prazo da avaliação, deve ser considerado o prazo previsto no inciso III do art. 1º da Circular nº 3.881, de 2018; e

II - nos casos em que a resposta conclusiva for enviada pela instituição financeira por meio de correspondência, o prazo mencionado no inciso II do art. 1º da Circular nº 3.881, de 2018, deve iniciar na data do seu recebimento pelo cliente ou usuário.

§ 2º É obrigatória a elaboração e a remessa do documento de que trata o art. 1º, inclusive nos casos em que não houve atendimento prestado pela ouvidoria no mês de referência.

Art. 6º A elaboração e remessa do documento de que trata o art. 1º relativo ao mês de referência de julho de 2018 deve contemplar somente os atendimentos realizados pela ouvidoria a partir da data da entrada em vigor deste normativo.

Art. 7º Esta Carta Circular entra em vigor em 2 de julho de 2018.

Carlos Eduardo Rodrigues da Cunha Gomes

Este texto não substitui o publicado no DOU de 15/5/2018, Seção 1, p. 25, e no Sisbacen.